

PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL ECUADOR
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES

**PROPUESTA DE DISEÑO DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DE
CALIDAD PARA UNA EMPRESA FABRICANTE DE PRODUCTOS
PLÁSTICOS.**

CASO: “LANDPLASTIK CIA. LTDA.”

**TRABAJO DE TITULACIÓN DE GRADO PREVIA A LA
OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE INGENIERÍA EN ADMINISTRACIÓN
DE EMPRESAS**

ALAN LUIS VALVERDE ORTIZ

DIRECTOR: Ing. GENOVEVA ZAMORA M. MBA

QUITO, ABRIL 2015

DIRECTOR:

- Ing. GENOVEVA ZAMORA M. MBA

INFORMANTES:

- MGTR. CARMEN DAZA
- MGTR. ROBERTO ORDÓNEZ

DEDICATORIAS:

La presente investigación ha sido desarrollada con éxito, gracias al apoyo incondicional de mi familia. Es por eso que formalmente agradezco de corazón a cada uno de ustedes por su entrega.

Mi madre Inés Ortiz, quién me ha enseñado que la dedicación es la base para el logro de cualquier objetivo.

Mi padre Gustavo Valverde, quien ha demostrado ser un ejemplo del líder optimista y humilde.

Y mi hermana Lucía Valverde, quien ha estado siempre en mis malos y buenos momentos, y sé que puedo confiar en ella toda la vida.

Juntos ustedes son mi inspiración, y es para ustedes todos mis triunfos.

No quiero terminar esta dedicatoria, sin expresar que nada de esto lo hubiera logrado sin la Misericordia de Dios.

AGRADECIMIENTOS:

De manera muy especial a través de la presente investigación deseo expresar mi más sinceros agradecimientos a la Facultad de Ciencias Administrativas y Contables de la Pontificia Universidad Católica del Ecuador y en ella a sus tan respetables docentes, quienes con su profesionalismo y ética han sabido guiar a cada uno de sus estudiantes para hacer de ellos personas líderes dentro la sociedad.

A mi directora Mgtr. Genoveva Zamora quien me ha brindado todas las facilidades de aprendizaje y de tiempo, pues ha sido la guía idónea para que la presente investigación culmine exitosamente.

INDICE

DEDICATORIAS:	4
AGRADECIMIENTOS:	5
INDICE.....	6
ÍNDICE DE CUADROS	9
RESUMEN EJECUTIVO.....	13
INTRODUCCIÓN	15
1. ANTECEDENTES	1
1.1. EL NEGOCIO DE LA PRODUCCIÓN DE PRODUCTOS PLÁSTICOS A NIVEL MUNDIAL.	1
1.1.1. El plástico y su producción.	1
1.1.2. Datos Mundiales.....	5
1.2. EL NEGOCIO DE LA PRODUCCIÓN DE PRODUCTOS PLÁSTICOS A NIVEL NACIONAL.....	11
1.2.1. Exportaciones Sector Plástico	16
1.3. INDICADORES ECONÓMICOS E IMPORTACIONES	18
1.3.1. Indicadores Económicos.....	19
1.3.2. Importaciones	21
1.4. EL NEGOCIO DE LA PRODUCCIÓN DE PRODUCTOS PLÁSTICOS Y SU APOORTE AL PIB ECUATORIANO.	22
2. ANÁLISIS DE LA EMPRESA LANDPLASTIK CÍA. LTDA.	26
2.1. RESEÑA DE LA EMPRESA Y GIRO DEL NEGOCIO.....	26
2.1.1. Misión.....	27
2.1.2. Visión	28
2.1.3. Valores y Principios	29
2.2. SITUACIÓN ACTUAL DE LA EMPRESA LANDPLASTIK CÍA. LTDA.....	29

2.3.	ANÁLISIS DE ELEMENTOS EXTERNOS.	30
2.3.1.	Fuerzas Económicas	31
2.3.2.	Fuerzas sociales, culturales, demográficas y ambientales	34
2.3.3.	Fuerzas políticas, legales y gubernamentales	42
2.3.4.	Fuerzas tecnológicas	46
2.3.5.	Fuerzas competitivas.....	48
2.3.6.	Matriz de evaluación de los factores externos	49
2.4.	ANÁLISIS DE ELEMENTOS INTERNOS.	54
2.4.1.	Administración	55
2.4.2.	Marketing.....	56
2.4.3.	Finanzas.....	61
2.4.4.	Producción.....	65
2.4.5.	Investigación y Desarrollo	69
2.4.6.	Matriz de evaluación de los factores internos	70
2.5.	ANÁLISIS FODA.....	74
2.6.	OBJETIVOS ESTRATÉGICOS.....	76
2.7.	ESTRATEGIA.....	77
3.	EL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD BAJO LA NORMA ISO 9001:2008.	81
3.1.	ANTECEDENTES DE LA ISO.....	81
3.2.	CONCEPTOS FUNDAMENTALES: LA NUEVA VERSIÓN ISO 9001:2008.	84
3.3.	METODOLOGÍA PARA SU IMPLANTACIÓN.	90
3.4.	PASOS DE LA METODOLOGÍA.	94
3.5.	ESTRUCTURA Y FUNCIONAMIENTO.	98
3.6.	PROCESO DE AUDITORÍA.....	105
3.7.	CRONOGRAMA GENERAL.....	106
3.8.	CONTROL, MONITOREO Y EVALUACIÓN.....	107
3.9.	RESÚMEN DE INDICADORES.....	108
4.	DISEÑO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD PARA LANDPLASTIK CÍA. LTDA.	109

4.1. ESTRUCTURA DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD PARA LANDPLASTIK CÍA. LTDA.....	109
4.2. CODIFICACIÓN DE PROCESOS	111
4.3. MANUAL DE CALIDAD.	116
4.4. MANUAL DE PROCEDIMIENTOS.....	119
5. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	122
5.1. CONCLUSIONES	122
5.2. RECOMENDACIONES	123
BIBLIOGRAFIA.....	126
ANEXOS	130

ÍNDICE DE CUADROS

Cuadro N° 1: Proyección de la producción mundial de plásticos por país y región.....	6
Cuadro N° 2: Tasa Europea de Reciclado.	10
Cuadro N° 2: Industrias	11
Cuadro N° 4: SECTORES PRIORIZADOS.....	13
Cuadro N° 5: Reducción del desempleo	19
Cuadro N° 6: Importaciones Acumuladas Marzo 2014 (Millones USD FOB)	21
Cuadro N° 7: Industrias con mayor aporte al crecimiento del PIB 2014	24
Cuadro N° 8: Valores y Principios de LANDPLASTIK CÍA. LTDA.....	29
Cuadro N° 9: Indicadores Macroeconómicos relevantes.....	31
Cuadro N° 10: Inflación Anual Ecuador, 2015.....	32
Cuadro N° 11: Canasta Vital y Básica Ecuador, 2015.	33
Cuadro N° 12: Ocupación Plena, Ecuador 2014.....	34
Cuadro N° 13: Inversión en Investigación y Desarrollo, en % del PIB.....	47
Cuadro N° 14: Principales Competidores de LANDPLASTIK CÍA. LTDA.	48
Cuadro N° 15: Factores Externos de LANDPLASTIK CÍA. LTDA. CÍA. LTDA.....	50
Cuadro N° 16: Matriz de evaluación de los factores externos.....	52

Cuadro N° 17: Clientes de LANDPLASTIK CÍA. LTDA.	57
Cuadro N° 18: Principales Proveedores.....	58
Cuadro N° 19: Matriz del Perfil Competitivo.....	60
Cuadro N° 20: Razones Financieras LANDPLASTIK CÍA. LTDA.	62
Cuadro N° 21: Descripción del Proceso Productivo.....	66
Cuadro N° 22: Factores Internos de LANDPLASTIK CÍA. LTDA. CÍA. LTDA.	71
Cuadro N° 23: Matriz de evaluación de los factores internos.	72
Cuadro N° 24: Análisis FODA:	75
Cuadro N° 25: Matriz Cuantitativa de la Planificación Estratégica (MCPE).	79
Cuadro N° 26: Pasos para implantar un Sistema de Gestión de Calidad bajo la norma ISO 9001:2008.	94
Cuadro N° 27: Cronograma de Actividades para la Implantación del Sistema de Gestión de Calidad bajo los lineamientos de la Norma ISO 9001:2008	106
Cuadro N° 28: Codificación, Procesos Estratégicos:.....	111
Cuadro N° 29: Codificación, Procesos Operativos/Misionales/de Producción:	111
Cuadro N° 30: Codificación, Procesos de Apoyo:	111
Cuadro N° 31: Mapa de Procesos propuesto para LANDPLASTIK CÍA. LTDA.	112
Cuadro N° 32: Procesos Estratégicos de LANDPLASTIK CÍA. LTDA., codificación:.....	113
Cuadro N° 33: Procesos Operativos de LANDPLASTIK CÍA. LTDA., codificación:.....	114
Cuadro N° 34: Procesos De Apoyo de LANDPLASTIK CÍA. LTDA., codificación:.....	115

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico N° 1: Proyección Producción mundial de plásticos por país y región.....	7
Gráfico N° 2: Producción mundial de plásticos, 1950 - 2013.	9
Gráfico N° 3: Evolución de las Exportaciones, Sector Plástico:	17
Gráfico N° 4: Principales destinos de las exportaciones de productos plásticos ecuatorianos..	18
Gráfico N° 5: Reducción del desempleo.....	20
Gráfico N° 6: Aumento del subempleo.....	20
Gráfico N° 7: Contribuciones a la variación anual del PIB por Industrias (Precios de 2007, año 2013).....	23
Gráfico N° 8: Capacitación problemas ambientales.	35
Gráfico N° 9: Capacitación Ambiental, Reciclaje.	36
Gráfico N° 10: Organigrama Estructural de LANDPLASTIK CÍA. LTDA.	54
Gráfico N° 17: Proceso:	86
Gráfico N° 18: Estructura para la Implantación de un Sistema de Gestión de Calidad.....	100
Gráfico N° 19: CICLO DEMING.....	105

ÍNDICE DE IMÁGENES

Imagen 1. Planta LANDPLASTIK CÍA. LTDA.	66
Imagen 2: Impresión.	67
Imagen 3. Corte – Refile.	67
Imagen 4. Laminación.	67
Imagen 5. Sellado.	68
Imagen 6. Sellado o Fajillado.	68

RESUMEN EJECUTIVO

Actualmente, debido la Globalización y al constante desarrollo tecnológico, se ha producido un incremento competitivo a nivel mundial y nacional en las empresas industriales. Es en esta creciente competitividad, se encuentra inmersa LANDPLASTIK CÍA. LTDA. A pesar de contar con 2 años de experiencia en el sector Plástico, se encuentra en la necesidad de mejorar e incrementar su competitividad. La respuesta a esta necesidad, se encuentra en el diseño de un Sistema de Gestión de Calidad, basado en los requisitos de la norma ISO 9001:2008.

El presente estudio se realiza sobre la situación actual de LANDPLASTIK CÍA. LTDA. proponiendo el enfoque de procesos, en base a las Normas ISO 90001: 2008, en toda la organización,

Para el desarrollo del trabajo, se realizó un diagnóstico de la situación actual de LANDPLASTIK CÍA. LTDA. Se identificó los problemas actuales, se identificó los productos y servicios que ofrece y se analizó el giro de la empresa mediante el Análisis FODA. Con ésta información se procedió a diseñar el Sistema de Gestión de Calidad basado en la Norma ISO 9001:2008, para orientar a toda la organización a cumplir con los requisitos y recomendaciones que propone la Norma ISO 9001:2008.

Finalmente se propone el Sistema de Gestión de Calidad para LANDPLASTIK CÍA. LTDA. constituido por: a) Manual del Sistema de Gestión de Calidad, que contiene las políticas y los objetivos de la Calidad b) Manual de Procesos, que contiene la estructura de los procesos c) Manual de Procedimientos Documentados, que contiene los Documentos y Registros específicos de las operaciones de la empresa.

Esta propuesta permite a LANDPLASTIK CIA. LTDA. Presentar una alternativa en relación a los problemas relacionados a la gestión de calidad con el objetivo de mantener un éxito empresarial.

El objetivo de la empresa al pertenecer a un sector del ámbito industrial es ingresar en el comercio exterior por lo tanto para su crecimiento es necesario añadir estrategias administrativas que garanticen una correcta Gestión de la Calidad y Mejora Continua, mediante la identificación de actividades, procedimientos y procesos, que sean medibles, controlables y puedan ser evaluados con el uso de indicadores de gestión que permitan conocer el progreso y el alcance de los objetivos planteados. De esta manera se reflejará la concordancia con los requisitos del cliente y la realización del producto, la optimización de los recursos, la eliminación de desperdicios y la disminución de los costos de producción.

De igual manera, el desarrollo de este trabajo pretende lograr que la empresa tenga como alternativa la Certificación de la norma ISO 9001:2008, que le permita a la empresa contar un Sistema de Gestión de Calidad, garantizando el cumplimiento de la satisfacción de las necesidades de sus clientes.

INTRODUCCIÓN

LANDPLASTIK CÍA. LTDA., empresa representativa del sector Plástico, con CIIU: C2220.11 (empresa de Servicios relativa a la fabricación de semimanufacturas de productos de plástico), con más de 2 años de experiencia en el mercado nacional, dedicada a la producción de productos plásticos, se ha visto en la necesidad de acoger y gestionar la Calidad como respuesta a las cambiantes necesidades de los clientes, los avances tecnológicos y la constante y creciente competitividad empresarial. (Instituto Nacional de Estadísticas y Censos, 2014)

El desarrollo de la presente investigación se centra principalmente en la aplicación de la Norma ISO 9001:2008, que propone los principios de la calidad y los requisitos organizacionales para su gestión. Este concepto ha tomado gran importancia y evolución a través de los últimos años, siendo un pilar importante para el progreso del mundo empresarial. (Organización Internacional de Normalización ISO, 2008).

La Calidad representa el compromiso y responsabilidad que se tiene para realizar de manera correcta las actividades e ir mejorándolas continuamente. Es por esto que la calidad abarca diversas estrategias para optimizar la Gestión de las Organizaciones, y sus requisitos se encuentran recogidos en la Norma ISO 9001:2008, denominada “Sistema de Gestión de la Calidad-Requisitos”, con el objeto de satisfacer las necesidades y expectativas del cliente, los

requisitos del producto y los requisitos legales. (Organización Internacional de Normalización ISO, 2008).

El objetivo de este estudio es, diseñar el Sistema de Gestión de la Calidad para la empresa LANDPLASTIK CÍA. LTDA., basado en los requisitos de la norma ISO 9001:2008, obteniendo como documentos entregables, el Manual de Calidad y de Procedimientos.

1. ANTECEDENTES

1.1. EL NEGOCIO DE LA PRODUCCIÓN DE PRODUCTOS PLÁSTICOS A NIVEL MUNDIAL.

Los plásticos están presentes en todos los ámbitos de la sociedad, son fundamentales en la mayoría de sectores productivos, como son el sector agrícola industrial, alimenticio, farmacéutico, telecomunicaciones y transporte.

Actualmente existe la tendencia de a sustituir diversos materiales por productos plásticos, debido a que éstos son versátiles, duraderos, seguros, ligeros y mantienen precios justos.

1.1.1. El plástico y su producción.

Plástico es el término que describe una amplia gama de materiales sintéticos o semi-sintéticos que se utilizan en varias aplicaciones: desde el envasado a la construcción de edificios, desde vehículos a dispositivos médicos, juguetes, prendas de ropa, entre otras. (Plastics Europe, 2013).

El término plástico deriva de la palabra griega "plastikos", que significa "apto para el moldeo" y de "plastos", que significa "moldeo". Se refiere a la maleabilidad del material, o plasticidad en la fabricación, que permite que sea moldeado, prensado o extrusionado en una variedad de formas como películas, fibras, placas, tubos, botellas, cajas y muchos más productos. (Plastics Europe, 2013).

Existen dos categorías principales de materiales plásticos: los termoplásticos y los plásticos termoestables. Los termoplásticos pueden calentarse para formar

productos. Mientras que los plásticos termoestables pueden fundirse y moldearse, pero una vez que han adquirido forma después de solidificarse permanecen sólidos y, a diferencia de los termoplásticos, no pueden volver a fundirse. (Plastics Europe, 2013).

Los plásticos nacen a partir de recursos naturales, como el petróleo, gas, carbón y sal común.

a) Producción.

La producción de productos plásticos se realiza mediante un proceso llamado polimerización, éste proceso es la reacción química en la que dos o más moléculas se combinan para formar otra en la que se repiten las estructuras de las primitivas dando lugar al polímero. Una vez creados los compuestos polímeros, los polvos, gránulos, pastas, se lleva a cabo el tratamiento de los plásticos a través de procesos como la extrusión, la inyección o la compresión. Posteriormente se pasa a la fase de fabricación y utilización con el ensamblado. (Confederación Española de Empresarios del Plástico, 2014).

b) El sector de envases y embalajes.

Los envases y embalajes plásticos constituyen un factor de desarrollo y progreso para la industria del plástico, debido a que éstos representan un ahorro de materia prima debido a su textura ligera y además al ser reciclados éstos pueden ser utilizados como fuentes de energías alternativas para industrias petroleras. (Confederación Española de Empresarios del Plástico, 2014).

c) Sectores Productivos y su relación con el plástico.

En el *sector de la alimentación*, cada vez más se consumen productos alimenticios preparados, debido al cambio en los hábitos de vida. Estos alimentos preparados son envasados el 50% en plástico. (Asociación de Fabricantes de Plásticos Europeos, 2013).

En el *sector agrícola*, la producción en el campo se ha triplicado debido a la Plasticultura, que es la cobertura de los cultivos con plásticos para protegerlos de agentes externos. (Asociación de Fabricantes de Plásticos Europeos, 2013).

En el *sector pesquero*, los plásticos son utilizados para los procesos de captura y protección de los fondos marinos. La mayoría de productos del sector pesquero, como los barcos, anzuelos, redes, son hechos con gran porcentaje de plásticos. (Asociación de Fabricantes de Plásticos Europeos, 2013).

En el *sector del transporte*, la fabricación de aviones, barcos, trenes, autos, bicicletas, son hechos con plásticos. Los plásticos ayudan al ahorro de combustibles y por lo tanto a la disminución de la contaminación ambiental. (Asociación de Fabricantes de Plásticos Europeos, 2013).

En el *sector de la construcción*, tanto edificios, casas, fábricas, tienen al plástico como elemento común, debido a que éste permite un abaratamiento en los costos de fabricación y facilitan el ahorro de energía gracias a su bajo peso. (Asociación de Fabricantes de Plásticos Europeos, 2013).

En el *sector de la electricidad y la electrónica*, los plásticos han contribuido a la evolución de la Era de la Información, debido a que recursos como el internet, comunicaciones por satélite, cables, ordenadores personales, telefonía fija y móvil, contienen plásticos en sus diseños. (Asociación de Fabricantes de Plásticos Europeos, 2013).

d) Tipos de Plásticos más comunes:

- **Polietileno de Baja Densidad (PEBD):**

Es el más empleado y se utiliza en la fabricación de bolsas, tanto comerciales como de saco. Es el principal componente de los juguetes, piezas para la industria y para la construcción. (Plastics Europe, 2013).

- **Polietileno de Alta Densidad (PEAD):**

Se utiliza en la fabricación de cables, envases, embalajes, cascos de seguridad para la construcción, y producción de botellas. (Plastics Europe, 2013).

- **Polipropileno (PP):**

Éste plástico se utiliza especialmente para la producción de automóviles. También para la fabricación de envases de mantequilla, envoltorios para galletas, papas fritas, en sí comida rápida. (Plastics Europe, 2013).

- **Poliestileno (PS):**

Éste plástico es utilizado especialmente para la producción de electrodomésticos. También para la fabricación de teléfonos y juguetes. (Plastics Europe, 2013).

- **Policloruro de Vinilo (PVC):**

Es uno de los plásticos más utilizados, pues puede ser transformado y coloreado. Es utilizado en tuberías, cables, envases, embalajes, carpintería, calzado, tarjetas de crédito, entre otros. (Plastics Europe, 2013).

- **Polietilentereftalato (PET):**

Este plástico es utilizado para el embalaje de líquidos o botellas gaseosas. (Plastics Europe, 2013).

1.1.2. Datos Mundiales

La industria del plástico es una de las industrias de mayor crecimiento a nivel mundial, pues sus bajos costos brindan al sector ahorros considerables en el uso de materias primas y combustibles, permitiendo a ésta industria el crecimiento constante, gracias a las diferentes formas de uso del plástico.

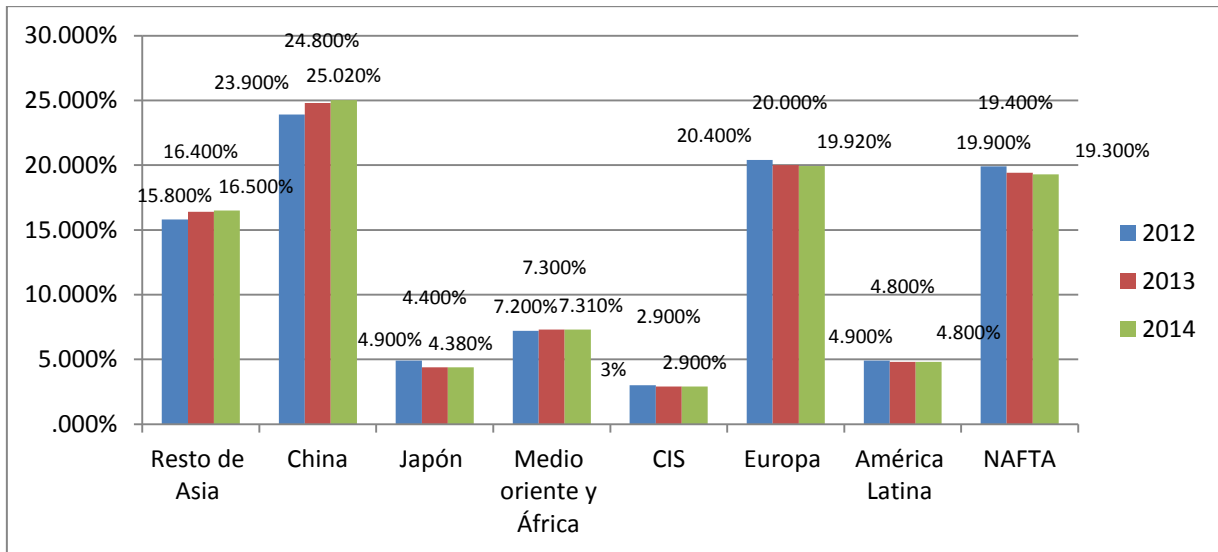
Plastics Europe Market Research Group publica en el 2013 los datos de la producción mundial de plásticos por país y región, que se muestran en el siguiente cuadro y gráfico:

Cuadro N° 1: Proyección de la producción mundial de plásticos por país y región

Por país o región	2012	2013	2014
Resto de Asia	15.8%	16.4%	16,50%
China	23.9%	24.8%	25,02%
Japón	4.9%	4.4%	4,38%
Medio oriente y África	7.2%	7.3%	7,31%
CIS	3%	2.9%	2,90%
Europa	20.4%	20.0%	19,92%
América Latina	4.9%	4.8%	4,80%
NAFTA	19.9%	19.4%	19,30%

Fuente: Plastics Europe Market Research Group. (Plastics Europe, 2013).

Gráfico N° 1: Proyección Producción mundial de plásticos por país y región.



Fuente: Plastics Europe Market Research Group. (Plastics Europe, 2013).

Según los datos de Plastics Europe, la producción mundial de plásticos creció 2,80% en el 2012, en el 2013 hay un crecimiento de 3.9%; mientras que en el 2014 según las proyecciones se mantiene un aumento en varias regiones.

De acuerdo a los datos que muestra el Gráfico No.1, China es el mayor productor de productos plásticos a nivel mundial, pues su producción en el 2012 es del 23,90%. Seguido por Europa con una producción del 20,40% y NAFTA con una producción del 19,90%.

En el caso de Latinoamérica la producción es baja, pues representa el 4,90% del total producido a nivel mundial. (Plastics Europe, 2013).

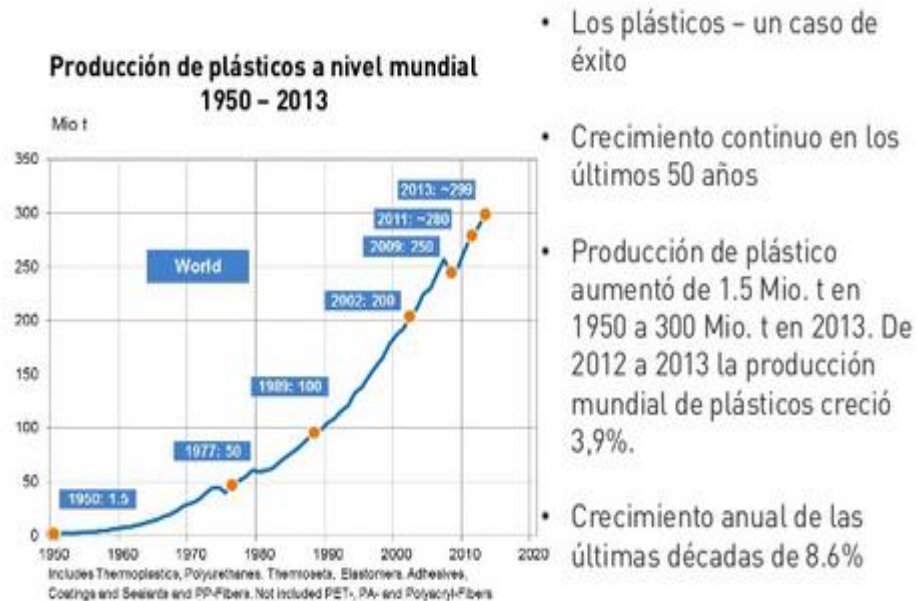
La tendencia de crecimiento se mantuvo para los años 2013 y 2014 para China, pues China sigue liderando la producción de productos plásticos, representando en el 2014 el 25.02% del total de producción mundial.

En el caso de Europa y NAFTA, la tendencia para los años 2013 y 2014, ha sido negativa, pues la producción de productos plásticos en Europa descendió en 2014 a 19.92% y para NAFTA descendió a 19.30%.

En el caso de América Latina se ha mantenido su producción de plásticos durante el 2013 y 2014, representando el 4,80% del total de producción mundial en ambos años.

Para conocer la evolución de la producción mundial de plásticos, se recurre a la información de Plastics Europe Market Research Group, que relaciona los niveles de toneladas producidas y la producción europea, desde 1950 hasta 2014.

Gráfico N° 2: Producción mundial de plásticos, 1950 - 2013.



Fuente: Plastics Europe Market Research Group. (Plastics Europe, 2013).

De acuerdo a la Gráfica No. 2, la producción mundial de plásticos ha tenido un desarrollo notable en más de 50 años, pues su producción en el 2012 alcanzó los 288 millones de toneladas, en el año 2013 un 299 millones de toneladas con un crecimiento de 3.9%, correspondiendo a Europa 57 millones de toneladas.

El crecimiento del sector a nivel mundial, el crecimiento anual es de 8.6%. Por lo que en Europa la producción de Plásticos cayó 3,00% y la demanda 2,50%. (Asociación de Fabricantes de Plásticos Europeos, 2013).

Cuadro N° 2: Tasa Europea de Reciclado.

	2011	2012	2020
Tasa de reciclado	57,90%	61,90%	75%

Fuente: Plastics Europe Market Research Group. (Plastics Europe, 2013).

De acuerdo a los datos del Cuadro No. 2, Austria es un país ubicado en el centro de Europa, es la nación con el mayor índice de reciclaje en todo el mundo. Le siguen de cerca Bélgica, Alemania y Francia.

En 2014, los austríacos reciclaron al menos el 65% de sus residuos urbanos. En comparación con 2004, este país muestra un avance del 20%, pues hasta esa fecha el porcentaje de residuos reciclados producidos en el centro de la ciudad era de apenas el 45%.

Naciones como España, Grecia y Portugal están lejos de alcanzar esta cifra, pues su porcentaje total de reciclaje de residuos urbanos no rebasa el 16%, en el mejor de los casos. De otro lado, el Reino Unido aumentó la cifra de reciclado de un 12% a un 39% entre 2012 y 2014, mientras que Irlanda incrementó su tasa de reciclaje del 11% al 36% durante el mismo período.

Eslovenia, Polonia y Hungría también han mejorado notablemente las tasas de reutilización de materias desde su adhesión a la Unión Europea.

Esta información figura en el informe de la Agencia Europea de Medio Ambiente (AEMA) que analiza la gestión de los desechos.

El reciclaje puede ayudar a reducir los gases de efecto invernadero y a ahorrar recursos valiosos gracias al uso de materiales reutilizados en vez de materias primas nuevas, es decir, extraídas de la naturaleza.. (Asociación de Comercio de la Industria Plástica, 2012).

1.2. EL NEGOCIO DE LA PRODUCCIÓN DE PRODUCTOS PLÁSTICOS A NIVEL NACIONAL

Inserción estratégica mundial.

Este grupo de indicadores capturan los sectores que, aún sin tener grandes capacidades productivas reveladas, son muy importantes por su potencialidad de inserción internacional, midiendo aspectos como el valor agregado, demanda mundial, diversificación de exportaciones.

Cuadro N° 3: Industrias

Industria	Posibles bienes o servicios	Proyectos
1) Refinería	Metano, butano, propano, gasolina, queroseno, gasoil	• Proyecto Refinería del Pacífico
2) Astillero	Construcción y reparación de barcos, servicios asociados	• Proyecto de implementación de astillero en Posorja
3) Petroquímica	Urea, pesticidas herbicidas, fertilizantes, foliares, plásticos, fibras sintéticas, resinas	• Estudios para la producción de urea y fertilizantes nitrogenados • Planta Petroquímica Básica
4) Metalurgia (cobre)	Cables eléctricos, tubos, laminación	• Sistema para la automatización de actividades de catastro seguimiento y control minero, seguimiento control y fiscalización de labores a gran escala.
5) Siderúrgica	Planos, largos	• Mapeo geológico a nivel nacional a escala 1:100.000 y 1:50.000 para las zonas de mayor potencial geológico minero.

Fuente: (Secretaría Nacional de Planificación y Desarrollo, 2009-2013)

El fomento público a estos sectores es fundamental, y el rol del Estado dependerá de la orientación de los mismos.

Otro de los objetivos de este pilar es contribuir al cambio estructural que permita reducir las brechas de productividad inter-sectorial y entre los diversos actores productivos, a través de la generación de políticas públicas sectoriales y transversales, regulación y la provisión de bienes públicos específicos, que permitan corregir fallas de mercado (información, coordinación, externalidades entre otras), y fomentar la inversión privada en sectores intensivos en valor agregado y conocimiento.

La ATP para cumplir con estos objetivos prevé un conjunto de instrumentos de políticas que abarquen aspectos como incentivos tributarios, subsidios, financiamiento, arancelarios, compras públicas, transferencia de tecnología, espacios económicos especiales, promoción de exportaciones, entre otros, tomando en cuenta que su implementación deberá incluir a los actores de la economía popular y solidaria y de las micro, pequeña y mediana empresa.

El patrón de especialización primario exportador y extractivista ha sido posiblemente el problema más grave de la economía ecuatoriana durante toda la época republicana. Superarlo equivale a dar un giro total en la estructura del país y le permitirá al Ecuador la construcción del país del Buen Vivir que se anhela.

El gobierno de la Revolución Ciudadana ha dado pasos importantes hacia un nuevo orden económico y social equitativo e inclusivo, impulsando decididamente la transformación del patrón de especialización productiva de la economía. Existen mejoras sustanciales en

los indicadores de formación de capacidades en el marco de la educación y en el uso de tecnologías de conectividad y telecomunicaciones,

Así mismo se han alcanzado logros en infraestructura para la productividad sistémica como carreteras, desarrollo científico, cambio de matriz energética y dotación de bienes y servicios esenciales.

Sin embargo, el cumplimiento de este desafío histórico demanda profundizar los resultados alcanzados a través de esfuerzos coordinados y planificados de largo plazo de todas y de todos. La transformación de la matriz productiva convertirá

al país en generador y exportador de mayor valor agregado a través del aprovechamiento del conocimiento y el talento humano, con inclusión de nuevos actores sobre la base de una adecuada redistribución y equidad, asegurando de esta manera el Buen Vivir.

a) SECTORES PRIORIZADOS.

Cuadro N° 4: SECTORES PRIORIZADOS.



Fuente: (Secretaría Nacional de planificación y desarrollo, 2013)

Uno de estos instrumentos a impulsar con la finalidad de promover y estimular las exportaciones, la diversificación industrial, la inversión productiva en áreas estratégicas de la producción, la transferencia de tecnología e innovación, la generación de empleo y las operaciones logísticas nacionales e internacionales de comercio exterior, son las denominadas ZEDE, que constituyen espacios del territorio nacional delimitados por el Estado, en los que, con inversión pública y/o privada, se impulsa el desarrollo de actividades ligadas a la transferencia de tecnología, innovación, provisión de servicios logísticos especializados y transformación industrial, a través del establecimiento de incentivos especiales condicionados al cumplimiento de objetivos específicos de inversiones nuevas, orientados a la generación de empleo de calidad, desarrollo territorial y transferencia tecnológica.

Con el fin de lograr la aceleración del proceso de diversificación y transformación productiva del país, las ZEDE perseguirán los siguientes objetivos específicos:

- Atraer nuevas inversiones productivas sostenibles.
- Impulsar procesos de transferencia de tecnología e innovación, investigación y desarrollo.
- Generar actividades industriales y de servicios eco-eficientes con alta agregación de valor para la exportación.
- Incrementar y facilitar los flujos netos de comercio exterior.
- Consolidar la oferta y exportación de servicios logísticos
- Multimodales y mejorar la competitividad del transporte, y de esta manera de la producción nacional.
- Establecer nuevos polos de desarrollo territorial.
- Generar empleo de calidad.
- Generar divisas.

Estas ZEDE según el proyecto planteado por el gobierno ecuatoriano se instalarán en áreas geográficas delimitadas del territorio nacional y estarán sujetas a un tratamiento especial de comercio exterior, tributario y financiero.

Según El cambio de la matriz productiva también será impulsada a través de una política comercial al servicio del desarrollo de todo el aparato productivo y que permita una articulación estratégica con el mundo, pero precautelando la salud de la balanza de pagos. Para lo cual se requiere que los acuerdos, negociaciones y promoción internacionales estén orientados a enfocar esfuerzos y recursos que potencien a los sectores priorizados, se fortalezca la institucionalidad en esta materia estructurando de un sistema integrado de comercio exterior, y fomentar la oferta exportable de los actores de la Economía Popular y Solidaria –EPS- y MIPIMES acompañado de una internacionalización inclusiva.

En relación a estos últimos actores, es claro que su proceso de internacionalización pasa por dos fases, una la de fomento productivo para lo cual se requiere que los actores de la EPS desarrollen economías de escalas, mejoren la productividad y calidad en productos dirigidos a nichos específicos de mercados y se potencien las redes de comercio justo y en el caso de las MIPYMES fomentar su productividad, calidad y economías de escala. Una vez que se tenga ya aceptables niveles de calidad, productividad y volumen se las apoyará con la promoción y comercialización.

Los acuerdos de comercio para el desarrollo serán instrumentos para la inserción efectiva de estos actores y para que la cooperación se canalice a su fortalecimiento. Finalmente en materia de política comercial la “promoción comercial estratégica” es esencial para el proceso de transformación productiva, para lo cual se buscará la modernización de las

oficinas comerciales para que su labor este alineado a la ATP, propiciando la diversificación de las exportaciones ecuatorianas, se promoció el turismo, se captó inversiones orientados hacia los sectores priorizados y estratégicos y sean un nexo importante con cooperación

Internacional.

De igual forma es importante el manejo del comercio interno a través de claras políticas que permitan los intercambios comerciales de manera competitiva.

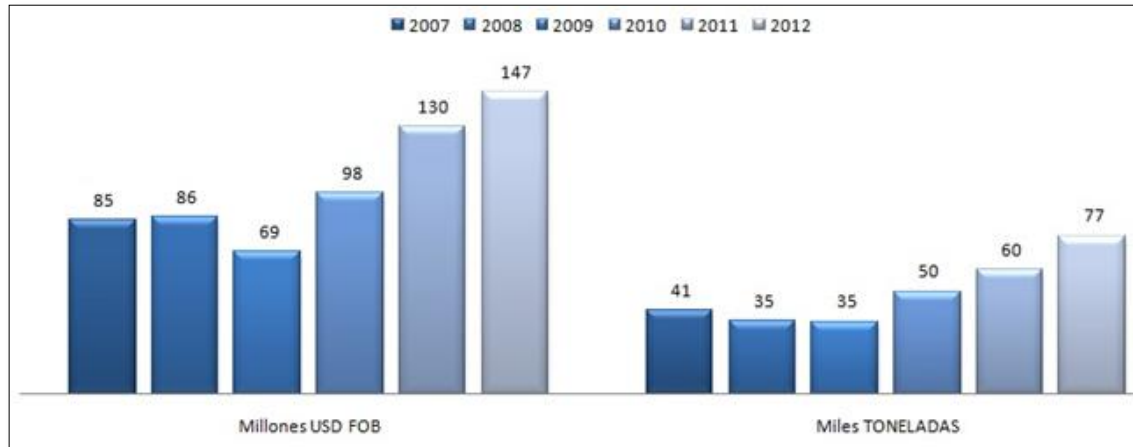
La Secretaría Nacional de Planificación y Desarrollo (Senplades) ha identificado 14 sectores productivos y cinco industrias estratégicas para el proceso de cambio de la matriz productiva.

Los sectores priorizados, así como las industrias estratégicas, serán los que faciliten la articulación efectiva de la política pública y la materialización de esta transformación, ya que permitirán el establecimiento de objetivos y metas específicas en cada industria. Esta es una estrategia del Gobierno Nacional para evitar la dispersión y se concrete el esfuerzo y sobre todo, favorecer la concentración de sus recursos.

1.2.1. Exportaciones Sector Plástico

El Instituto de Promoción de Exportaciones e Inversiones indica que los principales destinos de las exportaciones de productos plásticos ecuatorianos son países sudamericanos como Colombia, Perú y Venezuela, que representan más del 60% del mercado, seguido por Estados Unidos y otros países. (PRO ECUADOR, 2014).

Gráfico N° 3: Evolución de las Exportaciones, Sector Plástico:



Fuente: PRO ECUADOR, Instituto de promoción de exportaciones e inversiones.

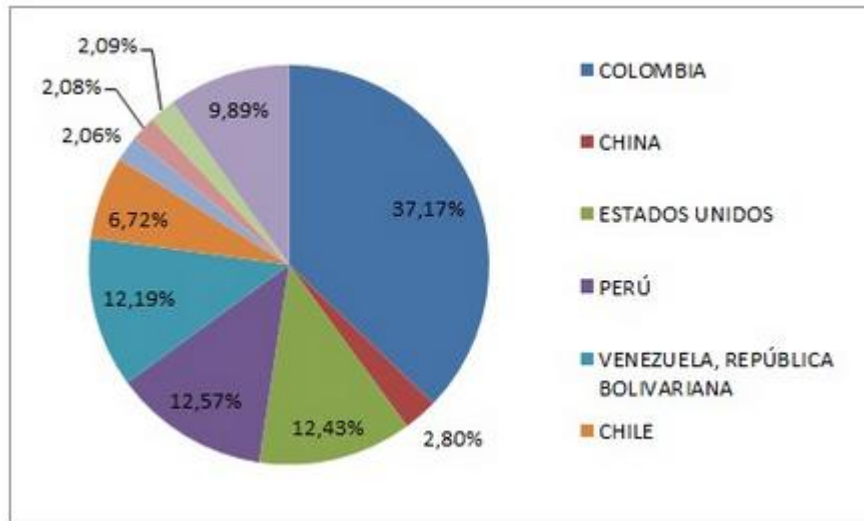
De acuerdo a la información del Gráfico No. 3, el sector Plástico ha tenido una gran evolución en los últimos años, pues sus exportaciones han crecido en razones monetarias y en toneladas. Para el año 2011 las exportaciones en toneladas fueron de 60 mil toneladas representando 130 millones USD FOB, mientras que en el 2012 las exportaciones crecieron a 77 mil toneladas que representaron 147 millones USD FOB. Es decir del año 2011 al año 2012 se incrementaron las exportaciones en 28% y en 13% con respecto a toneladas y millones USD FOB respectivamente.

Actualmente el negocio de la producción de productos plásticos, abre un gran camino para los emprendimientos y el desarrollo de productos innovadores con calidad certificada; estos emprendimientos generarán puestos de trabajo, rentabilidad empresarial, rentabilidad económica y bienestar social.

Los principales destinos de las exportaciones de productos plásticos ecuatorianos son países sudamericanos como Colombia, Perú y adicionalmente una importante

participación en Estados Unidos, que representan en conjunto más del 60% del mercado, seguido por Venezuela y otros países.

Gráfico N° 4: Principales destinos de las exportaciones de productos plásticos ecuatorianos



Fuente: (Asociación de Comercio de la Industria Plástica, 2012)

1.3. INDICADORES ECONÓMICOS E IMPORTACIONES

A continuación se analizarán estadísticas destacadas del sector real, con el objetivo de conocer los principales factores que dirigen la economía del país.

1.3.1. Indicadores Económicos

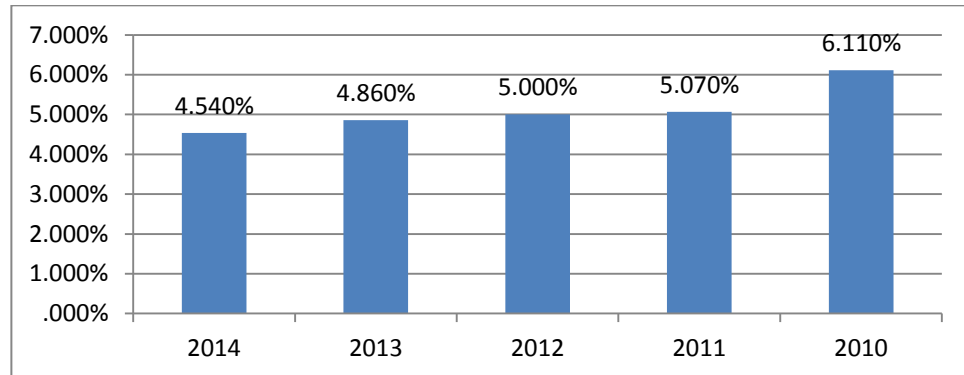
ECUADOR ECONÓMICO: BANCO CENTRAL DEL ECUADOR

Conforme a los datos del Boletín Ecuador Económico a nivel nacional, del Ministerio Coordinador de Política Económica, la economía ecuatoriana tuvo un crecimiento anual de **4,50%** en el 2013.

A continuación se presenta el gráfico de la reducción del desempleo entre los años 2012 y 2013, que se considera el factor clave para el crecimiento de la economía. Del año 2012 al 2013 se redujo el desempleo en 0,18%. (Ministerio Cordinador, 2014).

Cuadro N° 5: Reducción del desempleo

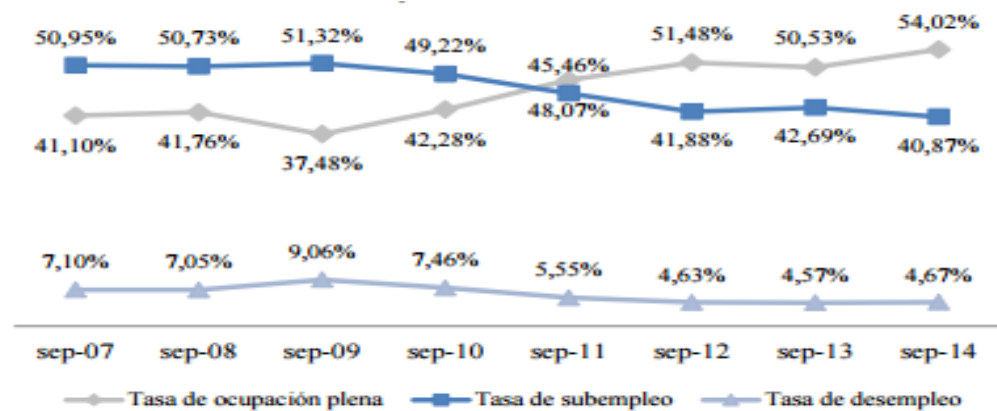
FECHA	VALOR
Diciembre 2014	4.54 %
Diciembre 2013	4.86 %
Diciembre 2012	5.00 %
Diciembre 2011	5.07 %
Diciembre 2010	6.11 %

Gráfico N° 5: Reducción del desempleo.

Fuente: (Instituto Nacional de Estadísticas y Censos, 2014)

El Gráfico No. 5 muestra que para enero de 2014 cuenta con un 4.54%, diciembre de 2013, el desempleo fue de 4,86%, un valor menor en comparación con el desempleo existente en el mismo mes del año 2012 que fue de 5,00%, 2011 con 5.07% y 2010 con 6,11%. (Ministerio Cordinador, 2014).

A pesar de la reducción del desempleo, entre el año 2012 y 2013, también se redujo el empleo, lo que refleja que el subempleo aumentó. (Ministerio Cordinador, 2014).

Gráfico N° 6: Aumento del subempleo.

Fuente: (Instituto Nacional de Estadísticas y Censos, 2014)

El Gráfico No. 6 muestra el aumento de la tasa de subempleo en comparación entre los meses de diciembre del 2014 y diciembre del 2013, con valores para el primer año en tasa de ocupación plena de 54.02%; tasa de subempleo de 40.87%; tasa de desempleo de 4.67% y para el segundo año una disminución en tasa de ocupación plena 54.02%; tasa de subempleo de 42.69%; tasa de desempleo de 4.57%. (Ministerio Cordinador, 2014).

1.3.2. Importaciones

A continuación se analizarán las importaciones que realiza el Estado Ecuatoriano, los tipos de productos y valores en dólares que resultan de la importación de este tipo de bienes. La información referida se toma de la página web del Banco Central del Ecuador. (Banco Central del Ecuador, 2014).

Cuadro N° 6: Importaciones Acumuladas Marzo 2014 (Millones USD FOB)

COMERCIO EXTERIOR	Ene-2014	Feb-2014	
Total importaciones acumuladas (e)	2.229,51	4.102,05	▲
Imp. ac. materias primas	639,02	1.180,29	▲
Imp. ac. bienes consumo	369,18	739,72	▲
Imp. ac. bienes de capital	583,89	1.077,69	▲
Imp. ac. combustibles lubricantes	633,53	1.097,18	▲
Imp. ac. bienes diversos	3,89	7,17	▲

Fuente: Banco Central del Ecuador 2014

De acuerdo al Cuadro No. 6, referente a las importaciones acumuladas para Marzo 2014, los Combustibles Lubricantes (**Productos Petroleros**) importados representaron el 27,00% (USD 1.097,18 millones de Dólares) del total de las importaciones. Estos productos son los requeridos por empresas pertenecientes

al Sector Plástico Ecuatoriano, para realizar sus actividades relativas al giro del negocio.

Productos no petroleros: La materia prima importada representó el 29,00% (USD 1.180,29 millones de Dólares), los Bienes de Consumo importados representaron el 18,00% (USD 739,72 millones de Dólares), los bienes de capital importados representaron el 26,00% (USD 1.077,60 millones de Dólares) y las importaciones de bienes diversos representaron el 0,17% (USD 7,17 millones de Dólares).

Se puede concluir que la mayor aportación a las importaciones constituyen los Productos No Petroleros (73,00%). (Banco Central del Ecuador, 2014).

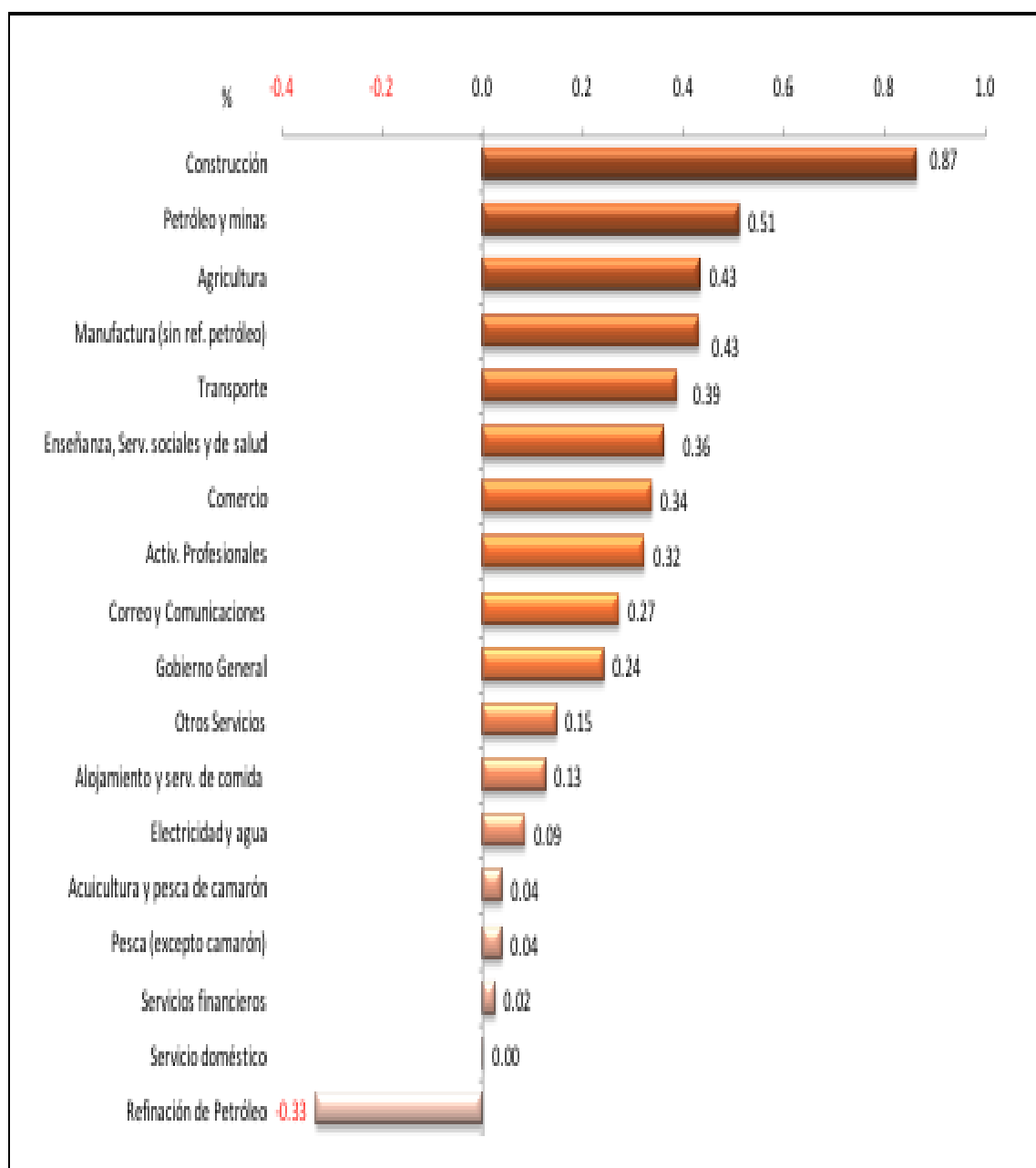
La materia prima importada en promedio de los años 2010 a 2012, para el Sector Plástico fue de US\$658 Millones. (PRO ECUADOR, 2014)

1.4. EL NEGOCIO DE LA PRODUCCIÓN DE PRODUCTOS PLÁSTICOS Y SU APORTE AL PIB ECUATORIANO.

Conforme a los datos del Banco Central del Ecuador, el Producto Interno Bruto (PIB) tuvo un crecimiento anual del 4,50% en el 2013 con respecto al 2012. (Banco Central del Ecuador, 2014).

Es importante resaltar que la fabricación de productos de Caucho y Plástico corresponde a la industria Manufacturera. A continuación se analiza las principales industrias que contribuyen a la variación anual del PIB, en Ecuador (Banco Central del Ecuador, 2014).

Gráfico N° 7: Contribuciones a la variación anual del PIB por Industrias (Precios de 2007, año 2013).



Fuente: Banco Central del Ecuador.

De acuerdo al análisis de la Variación anual del PIB Ecuatoriano, las industrias que mayor aportaron al crecimiento del PIB 2013(4,50%), fueron (Banco Central del Ecuador, 2014):

Cuadro N° 7: Industrias con mayor aporte al crecimiento del PIB 2014

Ramas de actividad \ Años CIIU CN	2013 (p)	2014 (prev)
Cultivo de banano, café y cacao	1,6	1,6
Cultivo de flores	0,7	0,8
Otros cultivos agrícolas	3,1	3,1
Cría de animales	0,8	0,8
Silvicultura, extracción de madera y actividades relacionadas	1,0	1,0
Acuicultura y pesca de camarón	0,6	0,6
Pesca y acuicultura (excepto de camarón)	0,6	0,6
Extracción de petróleo, gas natural y actividades de servicio relacionadas	9,7	9,7
Explotación de minas y canteras	0,4	0,4
Procesamiento y conservación de carne	0,6	0,6
Procesamiento y conservación de camarón	0,3	0,4
Procesamiento y conservación de pescado y otros productos acuáticos	0,8	0,8
Elaboración de aceites y grasas origen vegetal y animal	0,5	0,5
Elaboración de productos lácteos	0,4	0,4
Elaboración de productos de la molinería, panadería y fideos	0,5	0,5
Elaboración de azúcar	0,2	0,2
Elaboración de cacao, chocolate y productos de confitería	0,1	0,1
Elaboración de otros productos alimenticios	0,4	0,4
Elaboración de bebidas	0,7	0,8
Elaboración de tabaco	0,0	0,0
Fabricación de productos textiles, prendas de vestir; fabricación de cuero y artículos de cuero	0,9	0,9
Producción de madera y de productos de madera	0,7	0,8
Fabricación de papel y productos de papel	0,7	0,7
Fabricación de productos de la refinación petróleo y de otros productos	1,0	0,9
Fabricación de sustancias y productos químicos	1,2	1,3
Fabricación de productos del caucho y plástico	0,5	0,5
Fabricación de otros productos minerales no metálicos	1,1	1,1
Fabricación de metales comunes y de productos derivados del metal	0,7	0,7
Fabricación de maquinaria y equipo	0,5	0,5
Fabricación de equipo de transporte	0,2	0,2
Fabricación de muebles	0,3	0,4
Industrias manufactureras ncp	0,3	0,3

(p) Resultados provisionales

(prev) Resultados previsionales

Fuente: Banco Central del Ecuador

El sector analizado para la presente investigación “**Sector Manufactura**”, que comprende la fabricación de productos de Caucho y Plástico presenta una contribución para el año 2013 del 0,3% y para el 2014 también se encuentra en un 0.3%. Esta variación muestra que el Sector Manufactura es uno de los sectores que aportan el mismo porcentaje que el año anterior en el PIB Ecuatoriano.

2. ANÁLISIS DE LA EMPRESA LANDPLASTIK CÍA. LTDA.

2.1. RESEÑA DE LA EMPRESA Y GIRO DEL NEGOCIO.

LANDPLASTIK CÍA. LTDA., nace en mayo de 2008 como una empresa comercializadora de fundas plásticas; realizaba compras al por mayor, obteniendo especiales descuentos, pudiendo colocar sus productos a muy buenos precios en el mercado, lo que generó una adecuada capitalización.

En noviembre de 2011, y bajo el liderazgo e iniciativa de su actual Gerente, LANDPLASTIK CÍA. LTDA. decide cambiar el giro de su negocio haciéndose cargo de la fabricación de los productos para emprender y acometer el mercado con el respaldo de una planta propia y maquinaria de producción con tecnología europea; inicialmente ésta infraestructura permitió producir fundas plásticas de todo tipo que fueron colocadas a nivel de los supermercados; hasta la fecha la empresa ha ido incrementando sus líneas de producción con la fabricación de etiquetas ROLL FED para identificación de botellas plásticas y empaques flexibles, fundas para el empaque de comida rápida (snacks), etiquetas para fundas y botellas desechables, y etiquetas de gran tamaño para publicidad y promoción en diferentes ámbitos.

Luego de 14 años de experiencia en el mercado de los plásticos y 2 años con planta propia, la empresa ha evolucionado positivamente enfocándose en las necesidades y requerimientos de sus clientes, y reforzando las características específicas de su negocio,

para lo cual cuenta con profesionales que se esmeran por diseñar y fabricar los productos con las especificaciones del cliente.

El lema de la empresa es el siguiente:

LANDPLASTIK CÍA. LTDA. brinda *soluciones integrales en empaques flexibles y necesidades de productos plásticos.*

2.1.1. Misión.

Según Peter Drucker “Una empresa no se define por su nombre, su estatus o su acta constitutiva. Se define por su misión. Sólo una definición clara de la misión y del propósito de la organización hace posible tener objetivos de negocio claros y realistas”. (Refugio, 2012)

LANDPLASTIK CÍA. LTDA. actualmente no cuenta con una misión, por lo que mediante éste estudio se procedió a formular la Misión, es decir el motivo, propósito o la razón de ser de la existencia de la empresa.

Para la determinación de la misión se utilizó el cuestionario propuesto por Fred R. David. (Fred, 1997, págs. 97-103).

El cuestionario para la formulación de la Misión fue respondida por el Gerente General y se encuentra en el Anexo 1.

De acuerdo a la información obtenida en el cuestionario, permitió determinar la misión en los siguientes:

Misión Propuesta:

“LANDPLASTIK CÍA. LTDA., brinda a empresas Industriales Alimenticias y Embotelladoras a nivel Nacional, empaques flexibles (rollos - fundas), etiquetas, Roll Fed y fajillas plásticas, mediante el uso eficiente y eficaz de todos los recursos materiales y tecnológicos y con las habilidades de su talento humano y el trabajo en equipo. Nos comprometemos a brindar productos de alta calidad, con la finalidad de ser una empresa que genere beneficios para el país en el ámbito social, ambiental y económico”.

2.1.2. Visión

LANDPLASTIK CÍA. LTDA. actualmente no cuenta con una visión, por lo que se procedió a formular la Visión para reconocer hacia donde se dirige de la empresa en el largo plazo, tomando en cuenta el uso de tecnologías y las necesidades, requerimientos y expectativas cambiantes de los clientes.

Para la determinación de la visión se utilizó el cuestionario que se encuentra en el Anexo 2.

De acuerdo a la información obtenida en el cuestionario, se formuló la siguiente visión:

Visión Propuesta:

“Dentro de 5 años ser la empresa líder en el ámbito de soluciones integrales en empaques flexibles y necesidades plásticas a nivel nacional, mediante la implementación de nuevas tecnologías y con personal administrativo y técnico capacitado, para lograr reconocimiento en el mercado nacional e Internacional”.

2.1.3. Valores y Principios

Los siguientes valores y principios son la base para la formación de una cultura organizacional con éxito y expresan los comportamientos y creencias del personal de esta empresa.

Cuadro N° 8: Valores y Principios de LANDPLASTIK CÍA. LTDA.

Valores	Principios
Compromiso	Comprometerse con el éxito de la empresa, incrementando el sentido de pertenencia.
Calidad	Trabajar para cumplir con las normativas y las más altas expectativas de los clientes.
Honestidad	Realizar con responsabilidad y en los tiempos adecuados los trabajos encomendados.
Responsabilidad	Trabajar siempre con responsabilidad, no solamente laboral sino, social y ambiental.
Respeto	Promover siempre el respeto dentro de la empresa.
Liderazgo	Fomentar el liderazgo en todas las áreas de la empresa, que ayuden al cumplimiento de los objetivos.

Fuente: Direccionamiento Estratégico LANDPLASTIK CÍA. LTDA.

2.2. SITUACIÓN ACTUAL DE LA EMPRESA LANDPLASTIK CÍA. LTDA.

LANDPLASTIK CÍA. LTDA. en su corta existencia ha generado importantes ingresos con utilidades que le han permitido ampliar sus líneas de producción con maquinaria y equipo de tecnología europea, pero la preocupación de la alta dirección se centra en la falta de definición de costos de no calidad, los mismos que en algún momento pueden

ocasionar gastos no presupuestados que pueden afectar la situación financiera de la empresa.

Cuenta con 2 años de experiencia en el mercado ecuatoriano y lo que es más importante, la visión de futuro y crecimiento deja entrever que a muy corto plazo se irán incrementando las líneas de producción.

Como resultado de una autoevaluación y mediante la observación del proceso productivo por parte del disertante, se han identificado deficiencias como: falta de caracterización de los procesos y procedimientos, defectos en los productos que no son detectados a tiempo y que en ocasiones son despachados a los clientes, reparaciones ejecutadas que no responden a un plan de mantenimiento preventivo, lo que ocasiona gastos adicionales por aplicación de la garantía técnica; adicionalmente se puede evidenciar desperdicio de los insumos y materiales utilizados en la fabricación.

Es por eso que LANDPLASTIK CÍA. LTDA. requiere aumentar su capacidad para garantizar el cumplimiento de los términos contractuales y las obligaciones de los contratos bajo su responsabilidad.

2.3. ANÁLISIS DE ELEMENTOS EXTERNOS.

A continuación se realizará el análisis de los elementos externos que pueden afectar a la empresa, generando oportunidades que deben ser aprovechadas o amenazas que deben ser eludidas.

2.3.1. Fuerzas Económicas

De la información registrada por el Banco Central del Ecuador, en el capítulo 1, apartado 1.3.1 “Indicadores Macroeconómicos” y apartado 1.4 “El negocio de la producción de productos plásticos y su aporte al PIB Ecuatoriano” se resumen las cifras más relevantes.

Cuadro N° 9: Indicadores Macroeconómicos relevantes.

Fecha	Indicador	Valor
2014	Desempleo	4,67%
2014	Empleo	54.02%
2014	Subempleo	40.87%
2014	PIB	5 %

Fuente: Instituto Nacional de Estadísticas y Censos. Banco Central del Ecuador.

El Producto Interno Bruto tuvo un crecimiento anual de 5 % en el año 2014 con respecto al 2013.

El disertante considera útil para el estudio, incluir los indicadores de inflación y canasta familiar vital y básica.

La inflación es uno de los indicadores más relevantes para analizar la economía de un país, pues mide el porcentaje de incremento en los precios de la canasta

básica de productos y servicios que adquiere un consumidor típico, es por eso que se procederá a analizar éste indicador partiendo del siguiente cuadro, realizado por el Instituto Nacional de Estadísticas y Censos (INEC) (Instituto Nacional de Estadísticas y Censos, 2014):

Cuadro N° 10: Inflación Anual Ecuador, 2015.

	2013	2014	2015
ENERO		0.72%	0.59%
FEBRERO		0.11%	0.61%
MARZO	0.44%	0.70%	
ABRIL	0.18%	0.30%	
MAYO	-0.22%	-0.04%	
JUNIO	-0.14%	0.10%	
JULIO	-0.02%	0.40%	
AGOSTO	0.17%	0.21%	
SEPTIEMBRE	0.57%	0.61%	
OCTUBRE	0.41%	0.20%	
NOVIEMBRE	0.39%	0.18%	
DICIEMBRE	0.20%	0.11%	
PROMEDIO:	0.28%		

Fuente: Instituto Nacional de Estadísticas y Censos (INEC).

Como se puede ver en el Cuadro No.10 la inflación aumentó notablemente de 0,61% en Febrero de 2015 a 0.11% para Diciembre 2014. Esta disminución ha generado en los consumidores la reducción en adquirir insumos o servicios. La Media de la Inflación para el año 2015 es: 0.28%.

A continuación se analiza el costo de la canasta familiar vital y básica para los ecuatorianos (Instituto Nacional de Estadísticas y Censos, 2013).

Cuadro N° 11: Canasta Vital y Básica Ecuador, 2015.

GOBIERNOS	AÑOS	COSTO CANASTA BÁSICA (dólares)	INGRESO FAMILIAR MENSUAL (dólares)	RESTRICCIÓN EN CONSUMO (costo-ingreso) (dólares)	RESTRICCIÓN (porcentual)
Rafael Correa	2007	453,97	317,34	136,63	30,1%
	2008	478,82	373,34	105,48	22,0%
	2009	512,03	406,93	105,10	20,53%
	2010	534,33	448,00	86,33	16,16%
	2011	548,63	492,80	55,83	10,18%
	2012	581,21	545,07	36,14	6,22%
	2013	601,61	593,60	8,01	1,33%
	2014	628,27	634,67	-6,40	-1,02%
	2015	653,21	660,80	-7,59	-1,16%

* Desde el mes de julio de 2000 se calcula el ingreso familiar con un hogar tipo de cuatro miembros con 1.60 perceptores de la Remuneración Básica unificada mínima.

** Desde el mes de enero de 2005 se empieza a publicar la serie oficial del Índice de Precios al Consumidor base 2004.

*** Desde el mes de enero de 2015 se empieza a publicar la serie oficial del Índice de Precios al Consumidor año base 2014.

Fuente: Instituto Nacional de Estadísticas y Censos (INEC).

Como se observa en el Cuadro No. 11, el valor de la canasta familiar vital y básica durante hasta enero de 2015 ha aumentado su valor. La canasta familiar vital aumentó de US \$653,21 en relación al año 2014 que la canasta familiar fue de \$628.27.

Este escenario económico refleja un incremento en la inflación generando una amenaza para LANDPLASTIK CÍA. LTDA., pues la media de la inflación es de 0.61% en el mes de febrero, lo que indica que ha existido un elevado incremento del nivel general de precios, generando que los consumidores tengan precaución para adquirir bienes y servicios.

LANDPLASTIK CÍA. LTDA., deberá tomar en cuenta el crecimiento de la inflación, ya que los costos de materia prima suben de precio, también es

importante considerar las restricciones a las importaciones que existen esto puede generar repercusión en el desarrollo productivo de la empresa, aumentando su línea de productos y así generando mayores beneficios económicos y sociales.

2.3.2. Fuerzas sociales, culturales, demográficas y ambientales

Fred David en su libro de “Conceptos de Administración Estratégica” señala que, “los cambios sociales, culturales, demográficos y ambientales afectan mucho a casi todos los productos, servicios, mercados y clientes”. Así sean empresas multinacionales o nacionales, grandes o pequeñas éstas se verán afectadas por los cambios de éstas fuerzas, generando en algunas amenazas y en otras oportunidades de comercio. (Fred, 1997, pág. 119).

En Ecuador actualmente existe un menor número de personas con empleo, y así lo reflejan los datos del siguiente cuadro realizado por el Instituto Nacional de Estadísticas y Censos (INEC) (Instituto Nacional de Estadísticas y Censos, 2014):

Cuadro N° 12: Ocupación Plena, Ecuador 2014.

	Quito	Guayaquil	Cuenca	Machala	Ambato
sep-07	49,1%	44,0%	50,4%	39,1%	44,7%
sep-08	53,6%	41,2%	56,6%	39,3%	43,1%
sep-09	43,3%	36,5%	53,7%	33,3%	44,8%
sep-10	55,6%	43,5%	60,9%	45,4%	46,9%
sep-11	64,7%	49,5%	54,4%	48,1%	54,7%
sep-12	62,6%	57,5%	63,0%	51,9%	56,6%
sep-13	58,6%	52,5%	65,6%	49,8%	44,6%
sep-14	67,8%	57,7%	65,6%	55,4%	49,0%

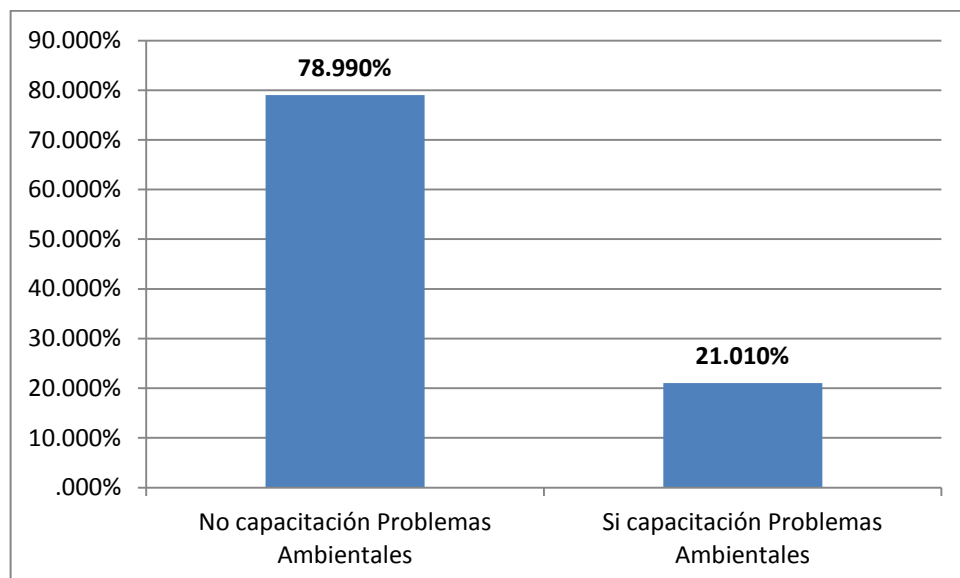
Fuente: Instituto Nacional de Estadísticas y Censos (INEC).

Elaborado por: Instituto Nacional de Estadísticas y Censos (INEC).

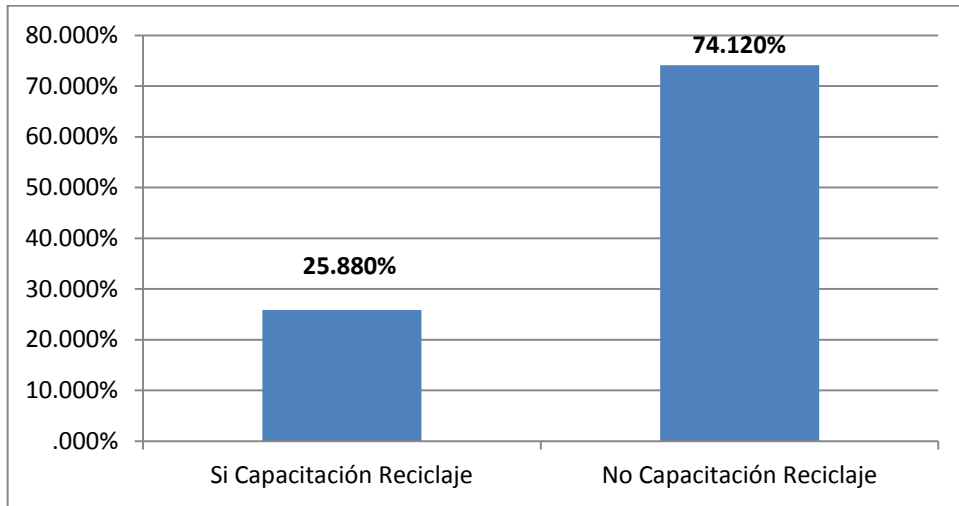
De acuerdo al Cuadro No. 12, en comparación en septiembre de 2014, en diciembre 2013 la tasa de ocupación plena disminuyó de 67.8% a 58.6% en la ciudad de Quito. Esta disminución se puede deber al alto grado de limitaciones que plantea el Gobierno actual a las empresas privadas, creando desconfianza para inversionistas extranjeros y por lo tanto disminuyendo la oferta de empleo.

Por otro lado el gobierno ha impulsado a través de la legislación de normas y ordenanzas la conservación y cuidado del medio ambiente, por parte de empresas y personas. A continuación se presentan dos gráficos elaborados por el Instituto Nacional de Estadísticas y Censos (INEC), mostrando la capacitación impartida en temas Ambientales a nivel nacional. (Instituto Nacional de Estadísticas y Censos, 2014).

Gráfico N° 8: Capacitación problemas ambientales.



Fuente: Instituto Nacional de Estadísticas y Censos (INEC).

Gráfico N° 9: Capacitación Ambiental, Reciclaje.

Fuente: Instituto Nacional de Estadísticas y Censos (INEC).

Como se ven las Gráficas No. 8 y No.9, el porcentaje de “No Capacitación en temas de problemas ambientales y reciclaje” es aún mayor con respecto a la “Si Capacitación” de dichos temas. A pesar de éstos porcentajes, es necesario recalcar que durante éste último año se ha notado un aumento de campañas para el cuidado y protección del medio ambiente, además de que el gobierno actual impulsa a la construcción proyectos de energías renovables.

Ecuador aún no tiene una cultura de reciclaje y concientización en temas ambientales, pues la capacitación en problemas ambientales a la sociedad solamente llega al 21,01%, al igual que la capacitación para el reciclaje que llega al 25,88%. Sin embargo cabe mencionar que debido a la globalización y al uso de tecnologías de información, se está incentivando a nivel mundial al cuidado del medio ambiente, y el gobierno Ecuatoriano también ha incentivado al reciclaje mediante campañas publicitarias. En este escenario el incentivo y la

concientización de los problemas ambientales para la sociedad son una oportunidad que debe aprovechar LANDPLASTIK CÍA. LTDA.

En este contexto, es importante mencionar la **Ordenanza Metropolitana No. 0333. “Ordenanza Metropolitana de Responsabilidad Social en el Distrito Metropolitano de Quito”**, la cual se refiere al impulso de las buenas prácticas en las empresas del Distrito, para crear una sociedad más equitativa. (Municipio del Distrito Metropolitano de Quito, 2010).

En el año del 2002 se realizó el “Análisis Sectorial de Residuos Sólidos del Ecuador”, auspiciado por la OPS/OMS, cuya visión conceptual se basaba en el apoyo al desarrollo de la gestión de los desechos con un enfoque sistemático, multidisciplinario e intersectorial, sin embargo, no se estableció una línea base con indicadores que permitan medir la eficiencia de la aplicación del estudio o de otras estrategias preparadas por el Gobierno del Ecuador, por lo que se hacía fundamental conocer los parámetros de las diferentes regiones socio-económicas del país, pues la planificación depende de los escenarios de cada región.

El COOTAD en su artículo 55 establece que los Gobiernos Autónomos Descentralizados municipales son los responsables directos del manejo de sus desechos sólidos pero no se puede negar su baja capacidad de gestión en este tema, pues, la mayor parte de municipios crearon unidades para proveer el servicio bajo la dependencia jerárquica de las direcciones de higiene y en otros

a través de las comisarías municipales que tienen una débil imagen institucional y no cuentan con autonomía administrativa ni financiera.

Desde el año 2002 hasta el 2010 la situación a nivel nacional no había variado significativamente, de un total de 221 municipios 160 disponían sus desechos en botaderos a cielo abierto, perjudicando y contaminando los recursos suelo, agua y aire; con la consiguiente afectación a la salud de la población y en especial de los grupos de minadores que trabajaban en condiciones inadecuadas. Los restantes 61 municipios, presentaban un manejo de sus desechos con insuficientes criterios técnicos, en sitios de disposición final parcialmente controlados.

Frente a este panorama y debido a los impactos generados, el Ministerio del Ambiente empezó con el control y seguimiento permanente a estos sitios. A partir del año 2009, el mecanismo adoptado por la Institución fue el inicio de procesos administrativos a los municipios que no mejoraran los métodos de disposición final de los residuos y que no aplicaran cambios para encuadrarse en una política de respeto ambiental, que abarque cada proceso desde la generación de desechos en los hogares hasta la disposición final.

Bajo este contexto, el Gobierno Nacional a través del Ministerio del Ambiente, en abril del año 2010, crea el PROGRAMA NACIONAL PARA LA GESTIÓN INTEGRAL DE DESECHOS SÓLIDOS (PNGIDS), con el objetivo primordial de impulsar la gestión de los residuos sólidos en los municipios del Ecuador, con un enfoque integral y sostenible; con la finalidad de disminuir la

contaminación ambiental, mejorando la calidad de vida de los ciudadanos e impulsando la conservación de los ecosistemas; a través de estrategias, planes y actividades de capacitación, sensibilización y estímulo a los diferentes actores relacionados.

Las metas iniciales definidas por el Programa contemplaban el que un 70% de la población del Ecuador disponga sus desechos en un relleno sanitario técnicamente manejado hasta el año 2014.

Actualmente el programa ha iniciado una nueva etapa que ha supuesto la ampliación del plazo de ejecución hasta el 2017, año para el cual el objetivo es eliminar los botaderos a cielo abierto de todos los municipios del país. Debido a la complicada situación por la que atraviesan los distintos municipios en relación al manejo de sus residuos, se ha hecho necesario priorizar el apoyo inmediato a 33 GADs, los cuales representan una población de 1.171.540, equivalente al 8% de la población, la selección de los cantones para brindar apoyo técnico, dotación de estudios e incentivos se basa en la necesidad y urgencia que presente cada uno, así como la predisposición para el trabajo conjunto con el Programa Nacional para la Gestión Integral de Desechos Sólidos-PNGIDS.

Hasta el momento el PNGIDS MAE ha beneficiado a 15 GADs con la entrega de geomembrana y ha financiado el estudio de Gestión Integral de Residuos Sólidos de 47 GADs de los cuales 24 han finalizado y los restantes 23 están en proceso. (Ministerio del ambiente, 2014)

A continuación los artículos más relevantes que se relacionan con las operaciones productivas de LANDPLASTIK CIA. LTDA.:

- Que, la Constitución de la República del Ecuador en su artículo 14 señala: “Se reconoce el derecho de la población a vivir en un ambiente sano y ecológicamente equilibrado, que garantice la sostenibilidad y el buen vivir (...). Se declara de interés público la preservación del ambiente, la conservación de los ecosistemas, la biodiversidad y la integridad del patrimonio genético del país, la prevención del daño ambiental y la recuperación de los espacios naturales degradados”;
- Que, el artículo 15 de la norma ibídem manifiesta: “El Estado promoverá, en el sector público y privado, el uso de tecnologías ambientalmente limpias y de energías alternativas no contaminantes y de bajo impacto (...). Se prohíbe el desarrollo, producción, tenencia, comercialización, importación, transporte, almacenamiento y uso de armas químicas, biológicas y nucleares, de contaminantes orgánicos persistentes altamente tóxicos, agroquímicos internacionalmente prohibidos y las tecnologías y agentes biológicos experimentales nocivos y organismos genéticamente modificados perjudiciales para la salud humana o que atenten contra la soberanía alimentaria o los ecosistemas, así como la introducción de residuos nucleares y desechos tóxicos al territorio nacional.”;

- Que, el artículo 66 de la Constitución, reconoce y garantiza en su numeral 15 lo siguiente: “El derecho a desarrollar actividades económicas, en forma individual o colectiva, conforme a los principios de solidaridad, responsabilidad social y ambiental”;
- Que, el artículo 71 de la misma norma establece: “La naturaleza (...) tiene derecho a que se respete integralmente a su existencia y el mantenimiento y regeneración de sus ciclos vitales, estructura, funciones y procesos evolutivos (...). El Estado incentivará a las personas naturales y jurídicas, y a los colectivos, para que protejan la naturaleza, y promoverá el respeto a todos los elementos en que forman un ecosistema”
- Que el artículo 83, numeral 6, de la Constitución establece que son deberes y responsabilidades de los ecuatorianos: “Respetar los derechos de la naturaleza, preservar un ambiente sano y utilizar los recursos naturales de modo racional, sustentable y sostenible”;
- Que, el artículo 278 de la misma señala: “Para la consecución del buen vivir, las personas, y a las colectividades, y sus diversas formas organizativas, les corresponde (...) 2. Producir, intercambiar y consumir bienes y servicios con responsabilidad social y ambiental.
- Que el artículo 285 de la Constitución señala: “La política fiscal como objetivos específicos (...) 3. La generación de incentivos para la inversión en los diferentes sectores de la economía y para la producción

de bienes y servicios, socialmente deseables y ambientalmente aceptables”

- Que, La Constitución de la República en su artículo 306, en cuanto a la política comercial, señala: “El Estado promoverá las exportaciones ambientalmente responsables, con preferencia de aquellas que generen mayor empleo y valor agregado, y en particular las exportaciones de los pequeños y medianos productores y del sector artesanal...”;
- Que, en cuanto al sistema financiero, el artículo 308 de la Constitución establece: “... Las actividades financieras intermediarán de forma eficiente los recursos captados para fortalecer la inversión productiva nacional, y el consumo social y ambientalmente responsable”;

LANDPLASTIK CÍA. LTDA., deberá aprovechar las oportunidades que los artículos de ésta ordenanza mencionan, debido a que la mayoría de las materias primas que la empresa utiliza son productos de procesos de reciclaje e igualmente los producto finales que la empresa ofrece son biodegradables que no contaminan el medio ambiente.

2.3.3. Fuerzas políticas, legales y gubernamentales

Fred David en su libro de Conceptos de Administración Estratégica señala que “los gobiernos federales, estatales, locales y extranjeros son importantes reguladores, desreguladores, subsidiarios, empleadores y clientes de las organizaciones”. Por lo tanto los factores políticos, legales y gubernamentales

pueden generar oportunidades o amenazas de comercio para las diferentes tipos de empresas. (Fred, 1997, pág. 121)

Ley Anti Monopolio Ecuador.

Ecuador ya tiene una herramienta para evitar, prevenir, corregir y sancionar el abuso del poder del mercado, la Ley Orgánica de Regulación y Control del Poder de Mercado (Antimonopolio), promulgada en Octubre 2011; el documento señala que se presumirá que tienen por objeto impedir, restringir, falsear o distorsionar la competencia, que afectan negativamente a la eficiencia económica y al bienestar general, todo acuerdo, decisión o recomendación colectiva, o práctica concertada o conscientemente paralela, y en general cualquier acto o conducta realizados por dos o más operadores económicos, competidores, reales o potenciales, que directa o indirectamente (Asamblea Nacional del Ecuador, 2011):

- Fijen de manera concertada o manipulen precios, tasas de interés, tarifas, descuentos, u otras condiciones comerciales o de transacción, o intercambien información con el mismo objeto o efecto.
- Repartan, restrinjan, limiten, paralicen, establezcan obligaciones o controlen concertadamente la producción, distribución o comercialización de bienes o servicios.
- Repartan de manera concertada clientes, proveedores o zonas geográficas.

Esta ley es aplicable para todos los operadores económicos, personas naturales o jurídicas, públicas o privadas, nacionales o extranjeras, con o sin fines de lucro. Y dependiendo el tipo de infracción se multará a la empresa con el 8,00%, 10,00% o 12,00% de acuerdo al volumen del negocio. (Art. 78 y 79 Ley Orgánica de Regulación y Control del Poder de Mercado).

Esta ley Antimonopolio promoverá la existencia de un mayor número de ofertantes y demandantes en el mercado, equilibrando los precios de los bienes y servicios en valores justos, y generando mayor viabilidad en las transacciones comerciales.

Relaciones Ecuador- China.

La presencia de China en Ecuador se ha notado claramente en los últimos años, especialmente desde el inicio del Gobierno de Rafael Correa.

Las relaciones comerciales entre Ecuador y China han surgido rotundamente, pues claramente se ha podido distinguir la gran variedad de productos chinos en el mercado ecuatoriano, pero a la par Ecuador mantiene actualmente una deuda con China por US \$4.700 millones; es decir un poco más del 50,00% de la deuda externa total ecuatoriana. (Comercio, 2014).

El Vicepresidente Jorge Glas, en su visita efectuada a China el 24 de Enero del 2014, señaló que “mientras Ecuador necesita de los recursos financieros de China para sostener su modelo de desarrollo, nosotros tenemos que ver qué

necesita China para mantener su crecimiento”, dando a entender que las relaciones comerciales Ecuador-China continuarán. (Comercio, 2014).

Este escenario plantea oportunidades y amenazas para LANDPLASTIK CIA. LTDA. Oportunidades debido a que el Gobierno al establecer la Ley Anti Monopolio, permite el libre comercio y la libre competencia en el mercado, sin que una o dos empresas manipulen los precios y concentren la mayor cantidad de clientes. Otra oportunidad, son las Relaciones Ecuador –China, pues convenios entre estos dos países estimulan la economía del país, al generar nuevos proyectos y nuevas plazas de empleo.

Es importante señalar que las relaciones Ecuador –China, también podrían llegar a ser una amenaza para LANDPLASTIK CÍA. LTDA., pues el exceso de convenios, implica que muchas empresas Chinas se establecerán en el país y desarrollarán y ofrecerán también sus productos en el mercado, y como es conocido, los productos chinos son más baratos, creando desventajas para las empresas ecuatorianas.

LANDPLASTIK CÍA. LTDA., deberá aprovechar la oportunidad de Ley Anti Monopolio, para competir fuertemente en el mercado, y ganar más clientes. Además deberá buscar la forma de beneficiarse con las relaciones que Ecuador mantiene con China, en temas de proyectos industriales, pues el Gobierno aspira a que el complejo petroquímico que se encuentra en construcción en Manabí esté en funcionamiento en el año 2014, permitiendo a la empresa

obtener la materia prima directamente en el país y sin necesidad de que ésta sea importada.

2.3.4. Fuerzas tecnológicas

Los constantes avances tecnológicos, como el desarrollo de la robótica, las comunicaciones, los satélites, las fibras ópticas y la biométrica, sin duda generan cambios en las operaciones de las empresas, ya sea creando nuevas oportunidades para la innovación de productos y/o servicios y disminuyendo los costos de fabricación gracias al uso de éstos factores tecnológicos.

Fred David en su libro de “Conceptos de Administración Estratégica” señala que “las fuerzas tecnológicas representan importantes oportunidades y amenazas que se deben tomar en cuenta al formular estrategias”. La tecnología puede afectar a los productos y servicios, mercados, proveedores, distribuidores, clientes, competidores, procesos de producción, y a la comercialización. Igualmente la tecnología puede crear nuevos productos y servicios, puede disminuir notablemente los costos de producción, crear nuevas series de producción más eficientes. En fin, los avances tecnológicos generan ventajas competitivas para las organizaciones y saber aprovechar éstas ventajas dependerá del deseo de éxito de cada organización (Fred, 1997).

a) Inversión en Innovación tecnológica

Actualmente en el país, existe muy poca inversión en innovación tecnológica. A continuación se presenta los valores de Inversión en Investigación y Desarrollo, en % del PIB (Red de Indicadores de Ciencia y Tecnología Iberoamericana e Interamericana, 2013).

Cuadro N° 13: Inversión en Investigación y Desarrollo, en % del PIB.

Inversión del país en I y D	% del PIB
Brasil	0,91
Chile	0,68
<u>Ecuador</u>	0,06
España	1,07
Estados Unidos	2,7
Promedio Latinoamérica	0,62
Deseable, según la UNESCO	1

Fuente: Red Iberoamericana de Indicadores de Ciencia y Tecnología.

De acuerdo al Cuadro No. 13, Ecuador está muy retrasado en aspectos de inversión en innovación tecnológica (0,06%), muy al contrario de Brasil (0.91%) por ejemplo, que deslumbra con la tecnología en el campo de la aviación. Este retraso se debe a una serie de factores, como por ejemplo (Secretaría Nacional de Planificación y Desarrollo, 2009-2013):

- Las universidades ecuatorianas están aisladas o tienen poca vinculación con el sector productivo.
- Especialización en industrias tradicionales.
- Escasez de incentivos o ayudas a la innovación y al emprendimiento.
- Pocas empresas multinacionales. Escasa participación en redes internacionales.
- Pocos centros tecnológicos.

Ecuador para competir en mercados globales, deberá incluir la innovación tecnológica en sus industrias.

Este escenario refleja una gran amenaza para LANDPLASTIK CÍA. LTDA., pues la inversión en Investigación y Desarrollo por parte de Ecuador representa el 0,06%, cifra muy baja, comparada con Brasil y Chile.

LANDPLASTIK CÍA. LTDA., deberá neutralizar esta amenaza, mediante la constante investigación de tecnologías nuevas y mediante la participación en cumbres internacionales de tecnología e innovación.

2.3.5. Fuerzas competitivas

A continuación se identifica a las empresas que compiten en el giro de negocio de LANDPLASTIK CÍA. LTDA., y se determina los servicios que ofrece y la ubicación de cada una de ellas. (EKOS , 2013)

Cuadro N° 14: Principales Competidores de LANDPLASTIK CÍA. LTDA.

No.	Nombre	Giro del Negocio	Ubicación
1	Plastlit S.A.	Fabricación de semimanufacturas (semielaboradas) de productos de plástico: planchas, láminas, películas, hojas, tiras, etcétera (autoadhesivas o no); láminas de acrílicos, esponja, espúmaflex.	Vía a Daule, Km. 11 1/2, frente a Parque Industrial California - Guayaquil
2	Fupel Cia. Ltda.	Fabricación de plásticos en formas primarias: polímeros, incluidos los polímeros de etileno, propileno, estireno, cloruro de vinilo, acetato de vinilo y acrílicos; Poliamidas, resinas fenólicas y epoxídicas y poliuretanos, resinas alquídicas y resi	Sebastián Moreno E2-26 y Bartolomé Sánchez, Panamericana norte Km. 6 1/2 - Norte - Quito

Fuente: (EKOS , 2013).

De acuerdo al Cuadro No. 14, LANDPLASTIK CÍA. LTDA., posee dos principales competidores, Plastlit S.A. ubicado en la ciudad de Guayaquil y Fupel Cia. Ltda. ubicada en Quito. Plastlit se dedica a la fabricación de semi-manufacturas de productos de plástico: planchas, láminas, películas, láminas de acrílicos, entre otras; mientras que Fupel se dedica a la fabricación de productos plásticos en formas primarias.

Este escenario refleja una fuerte competencia dentro del mercado, pues Plastlit S.A. y Fupel Cia. Ltda. son empresas bien posicionadas en el mercado y con una cartera de clientes fija.

Para LANDPLASTIK CÍA. LTDA., esta fuerte competencia representa una oportunidad, para competir de mejor forma en el mercado, a razón de bajar costos, ofrecer nuevos y diferenciados productos, ofrecer servicios post-venta, para lograr atraer y ganar más clientes para la empresa.

2.3.6. Matriz de evaluación de los factores externos

Para formular las oportunidades y amenazas que influyen en la gestión de LANDPLASTIK CÍA. LTDA., y tomando en cuenta las conclusiones a las que se llega en cada variable o fuerza analizada, se establecen los factores externos de la siguiente manera:

Cuadro N° 15: Factores Externos de LANDPLASTIK CÍA. LTDA.

OPORTUNIDADES	AMENAZAS
Crecimiento económico por la vigencia de los acuerdos comerciales de Ecuador con China y Europa.	No existe facilidad en los trámites. Existe mucha burocracia.
Los consumidores están más dispuestos a pagar por productos ecológicos.	Falta de acuerdos comerciales con economías importantes, como Estados Unidos.
Aprovechamiento de los materiales reciclados.	No existe un incentivo impositivo por parte del Gobierno de Ecuador para el crecimiento de las empresas nacionales.
Mercado más exigente respecto a productos de calidad.	Los beneficios del empleado son superiores a los beneficios del empleador.
Evolución del Sector Plástico en los últimos años.	Falta de una Cultura de Reciclaje y de utilización de materiales amigables con el Medio Ambiente.
Las tecnologías nuevas pueden reducir los costos de fabricación del producto.	Falta de medios de Financiamiento Locales y extranjeros.
Constante desarrollo de nuevas tecnologías.	Mercado altamente regulado por el Estado.
El negocio puede ser también desarrollado internacionalmente.	Incremento de Impuestos.
Los proveedores de la Materia Prima son varios, por lo que existe competencia de mercado y no monopolio.	Mayor presencia de productos extranjeros en el mercado Ecuatoriano.
El Estado Ecuatoriano impulsa al Aprovechamiento de Recursos Renovables. Potenciación del sector energético del país, como motor económico. Construcción de Petroquímica en el país.	Fuerte competencia dentro del sector plástico.

Fuente: Investigación Realizada.

Fred R. David, propone la matriz de evaluación de los factores externos, la cual permite a los estrategas resumir y evaluar la información económica, ambiental, política, gubernamental, tecnológica y competitiva. (Fred, 1997, pág. 144).

En el Cuadro No. 15, muestra la matriz de evaluación de los factores externos, que utilizando la metodología propuesta por FRED R. DAVID, se asigna un peso relativo a cada factor de 0,0 (no es importante) a 1,0 (muy importante), posteriormente se asigna una calificación que indican el grado de eficacia con que las estrategias de la empresa responden a cada factor, donde 4= respuesta

superior, 3= respuesta por arriba de la media, 2= respuesta es la media y 1= respuesta mala. Finalmente se calcula el peso ponderado, multiplicando el peso relativo de cada factor por su calificación y se obtiene una suma total del peso ponderado. (Fred, 1997, pág. 145).

Cuadro N° 16: Matriz de evaluación de los factores externos.

Factores Determinantes del Éxito	Peso	Calificación	Peso Ponderado
<i>OPORTUNIDADES</i>			72,20%
1. Crecimiento económico por la vigencia de los acuerdos comerciales de Ecuador con China y Europa.	0,08	4	0,32
2. Los consumidores están más dispuestos a pagar por productos ecológicos.	0,08	4	0,32
3. Aprovechamiento de los materiales reciclados.	0,03	2	0,06
4. Mercado más exigente respecto a productos de calidad.	0,05	3	0,15
5. Evolución del Sector Plástico en los últimos años.	0,1	4	0,4
6. Las tecnologías nuevas pueden reducir los costos de fabricación del producto.	0,06	4	0,24
7. Constante desarrollo de nuevas tecnologías.	0,04	4	0,16
8. El negocio puede ser también desarrollado internacionalmente.	0,03	2	0,06
9. Los proveedores de la materia prima son varios, por lo que existe competencia de mercado y no Monopolio.	0,03	2	0,06
10. El Estado Ecuatoriano impulsa al Aprovechamiento de Recursos Renovables. Potenciación del sector energético del país, como motor económico. Construcción de Petroquímica en el país.	0,09	4	0,36
<i>AMENAZAS</i>			27,80%
1. No existe facilidad en los trámites burocráticos. Existe mucha burocracia.	0,03	2	0,06
2. Falta de acuerdos comerciales con economías importantes como con Estados Unidos.	0,08	2	0,16
3. No existe un incentivo impositivo por parte del Gobierno de Ecuador para el crecimiento de las empresas nacionales.	0,05	2	0,1
4. Los beneficios del empleado son superiores a los beneficios del empleador.	0,02	2	0,04
5. Falta de una Cultura de Reciclaje y de utilización de materiales amigables con el Medio Ambiente.	0,03	2	0,06
6. Falta de medios de Financiamiento Locales y extranjeros.	0,04	2	0,08
7. Mercado altamente regulado por el Estado.	0,03	2	0,06
8. Incremento de Impuestos.	0,03	2	0,06
9. Mayor presencia de productos extranjeros en el mercado.	0,05	2	0,1
10. Fuerte competencia dentro del sector Plástico	0,05	2	0,1
TOTAL	1		2,95

Fuente: (Fred, 1997)

De acuerdo al Cuadro No. 16, el total ponderado de **2,95** indica que LANDPLASTIK CÍA. LTDA., está por encima de la media en su esfuerzo por seguir estrategias que capitalicen las oportunidades externas y eviten las amenazas.

El porcentaje de Oportunidades respecto al total suman el 72,20%, mientras que el porcentaje de Amenazas respecto al total suman el 27,80%; lo que quiere decir que las fuerzas externas en general representan para LANDPLASTIK CÍA. LTDA., Oportunidades que deben ser aprovechadas para el desarrollo exitoso de la empresa en el mercado.

Las oportunidades con mayor ponderación, y que deben ser aprovechadas por LANDPLASTIK CÍA. LTDA. son:

- La Evolución del Sector Plástico en los últimos años en el país.
- Estado Ecuatoriano impulsa al aprovechamiento de Recursos Renovables. Potenciación del sector energético del país, como motor económico. Construcción de Petroquímica en el país.
- Crecimiento económico por la vigencia de los acuerdos comerciales de Ecuador con China y Europa.
- Consumidores están más dispuestos a pagar por productos ecológicos.

Las amenazas con mayor ponderación y que deben ser consideradas y neutralizadas por LANDPLASTIK CÍA. LTDA. son:

- Falta de acuerdos comerciales con economías importantes como con Estados Unidos.

- No existe un incentivo impositivo por parte del Gobierno de Ecuador para el crecimiento de las empresas nacionales.
- Mayor presencia de productos extranjeros en el mercado.
- Fuerte competencia dentro del sector plástico.

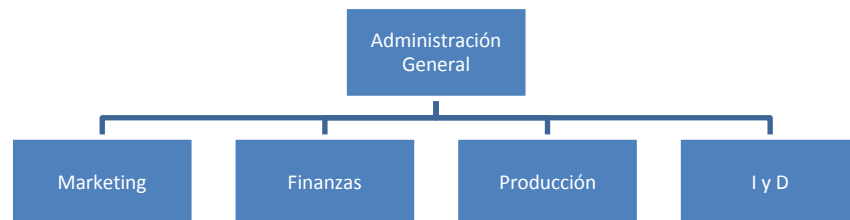
2.4. ANÁLISIS DE ELEMENTOS INTERNOS.

Fred R. David, propone la evaluación de los factores internos, mediante el análisis integral de los departamentos más representativos de la empresa, que son los departamentos de Administración, Marketing, Finanzas, Producción e Investigación y Desarrollo. (Fred, 1997).

Al analizar los elementos internos que pueden afectar a la empresa, se encontró fortalezas que deben ser potenciadas y debilidades que deben ser eliminadas.

A continuación se presenta el organigrama estructural de la empresa, para luego proceder al análisis por cada departamento.

Gráfico N° 10: Organigrama Estructural de LANDPLASTIK CÍA. LTDA.



Fuente: LANDPLASTIK CÍA. LTDA.
Elaborado por: Alan Luis Valverde Ortiz.

2.4.1. Administración

El área Administrativa de LANDPLASTIK CÍA. LTDA., es la encargada de:

- Realizar evaluaciones periódicas acerca del cumplimiento de las funciones de los diferentes departamentos.
- Coordinar, planear y dirigir con los demás gerentes los procedimientos óptimos que liderarán la empresa.
- Planear y desarrollar metas a corto y largo plazo.
- Gestionar acuerdos comerciales con otras empresas.
- Motivar a los empleados.

El área de Administración es también la encargada de la correcta gestión de los **Recursos Humanos**, es así que LANDPLASTIK CÍA. LTDA., cuenta con profesionales que poseen amplios conocimientos en:

- Ingeniería Comercial.
- Economía.
- Contabilidad.
- Relaciones Internacionales – Comercio Exterior.
- Productividad.

Los profesionales que desarrollan sus funciones en LANDPLASTIK CÍA. LTDA. Deben ser competentes, críticos, analíticos, creativos, con autonomía intelectual y moral, capaces de generar conocimiento, resolver problemas, tomar decisiones, comunicarse efectivamente y poseer un alto sentido de responsabilidad profesional, social y ambiental.

Por el momento la empresa cuenta con 3 personas que realizan la gestión administrativa, y 7 personas que se encuentran en el proceso productivo en la planta de producción.

El reducido personal en LANDPLASTIK CÍA. LTDA., representa una fortaleza, pues las 3 personas que se encuentran en el área administrativa tienen amplios conocimientos en materias comerciales, y las otras 7 personas del área de planta de producción, igualmente son especialistas en la producción y manejo de productos plásticos.

LANDPLASTIK CÍA. LTDA., deberá seguir capacitando a su personal en todas las áreas, y evaluando sus acciones, para no perder el correcto desempeño de sus colaboradores. (Landázuri, 2014)

2.4.2. Marketing

El área de Marketing de LANDPLASTIK CÍA. LTDA., se encarga de:

- Promocionar los productos y servicios.
- Hacer sondeos de opinión para buscar el mejoramiento del producto y/o servicio.
- Realizar campañas de publicidad.
- Fijar precios mediante el estudio y búsqueda del mercado meta.
- Supervisar la entrega del producto al cliente final.
- Presentar informes a la gerencia general.

La empresa ha logrado mantener una lista de clientes de base, a los que se les ofrece la amplia línea de productos que elabora; los procesos mencionados de Marketing, han servido para aumentar la lista de clientes.

A continuación se presentan los principales clientes y proveedores de la empresa LANDPLASTIK CÍA. LTDA.

Cuadro N° 17: Clientes de LANDPLASTIK CÍA. LTDA.

EMPRESA	UBICACIÓN
EXPORTPLANTAIN S.A	PORTOVIEJO
COFICA EXPORT S.A	QUITO
SR DANIEL LOPEZ	QUITO
CUENCA BOTTLING CO. CA.	CUENCA
PLASTIEMPACK (ING. PATRICIA GONZALES)	QUITO
SRA. MARIA DE LOURDES PEÑALOZA IZURIETA	QUITO
REFRESCOS SIN GAS	GUAYAQUIL
ALPORT S.A	MILAGRO
SRA. YOLANDA SUAREZ	QUITO
GUAYAQUIL BOTTLING COMPANY S.A	GUAYAQUIL
SRA. LOURDES FABIOLA JIMENEZ PORRAS	QUITO
SMART (SR. PABLO ERAZO CARANQUI)	QUITO
IDEPLAST IDEAS PLASTICAS CIA LTDA	QUITO
GAMAPRODU S.A	QUITO
CARLOS ANWAR MOLINA ALTAMIRANO	PORTOVIEJO
CODIEMPAQUES DEL ECUADOR CIA LTDA	QUITO
ARTEAGRICOLA CIA LTDA	QUITO
SRA. MARIA DEL CARMEN LARA	QUITO
NUTRIVITAL S.A	QUITO
SRA LILIA ERNESTINA VILLACRES GUAYTARA	PUYO
SR NABIL BARHAM KHAMIS	QUITO
SR MANUEL VERGARA	QUITO
SR MAURO ENRIQUE ALCIVAR PARRAGA	PORTOVIEJO
SRA. SANDRA ARAUZ	QUITO
ENGOMA ADHESIVOS CIA LTDA	QUITO
OLYMPIC JUICE OLYJUICE CIA LTDA	QUITO
SR JORGE LLANO	LATACUNGA
SRA. TOMALA CARVAJAL ERIKA GABRIELA	GUAYAQUIL

Fuente: LANDPLASTIK CÍA. LTDA.

Cuadro N° 18: Principales Proveedores.

PROVEEDORES	ÁMBITO	UBICACIÓN
BOPP DEL ECUADOR	Fabricación de artículos de plástico para el envasado de productos: bolsas, sacos, cajones, cajas, garrafrones, botellas, etcétera.	QUITO
SIGMAPLAST S.A.	Fabricación de artículos de plástico para el envasado de productos: bolsas, sacos, cajones, cajas, garrafrones, botellas, etcétera.	QUITO
IDEPLAST	Fabricación de artículos de plástico para el envasado de productos: bolsas, sacos, cajones, cajas, garrafrones, botellas, etcétera.	QUITO
MONTGART	Fabricación de productos plásticos: FUNDAS, ROLLOS Y LAMINAS EN POLIETILENO, POLIPROPILENO TRANSPARENTES Y/O PIGMENTADAS CON O SIN IMPRESIÓN HASTA 6 COLORES Y STRECH FILM en varias medidas.	QUITO
INDUBRAS S.A	Fabricación de tinta de imprenta.	GUAYAQUIL
HARVESTING	Produce y comercializa productos para la industria en general, en especial para la industria grafica, de limpieza, automotriz. Comercializa mineral turpentine desodorizado (solvex), así como alcohol offset, producto sustituto del alcohol isopropilico.	QUITO
SERFLEX	Servicios Flexográficos.	GUAYAQUIL
SMART (PABLO ERAZO)	Elaboración de Cireles	QUITO

Fuente: (EKOS , 2013).

LANDPLASTIK CÍA. LTDA., posee una Debilidad en este factor, debido a que no cuenta con una persona encargada para el Marketing como tal de la empresa, es por eso que la empresa carece de promoción comercial.

En este escenario LANDPLASTIK CÍA. LTDA., posee una buena cartera de clientes y confiables proveedores, siendo de éste factor una gran fortaleza para la empresa.

LANDPLASTIK CÍA. LTDA., deberá fortalecer sus relaciones con sus clientes, mediante sus servicios post - ventas, para así lograr mantener y aumentar la cartera de clientes.

a) Matriz del perfil competitivo

El Cuadro No. 18 muestra los principales competidores para LANDPLASTIK CÍA. LTDA., la elaboración de la Matriz de Perfil Competitivo permitió posicionar a cada una de ellas.

Se realizó la matriz del perfil competitivo, usando la metodología de FRED R. DAVID, en la cual se asigna un peso relativo a cada factor crítico para el éxito de 0,0 (no es importante) a 1,0 (muy importante), posteriormente se asigna una calificación, donde 1= mayor debilidad, 2= menor debilidad, 3= menor fuerza y 4= mayor fuerza. Finalmente se calcula el peso ponderado, multiplicando el peso relativo de cada factor por su calificación y se obtiene una suma total del peso ponderado por cada competidor. (Fred, 1997, pág. 146)

Cuadro N° 19: Matriz del Perfil Competitivo.

	LANDPLASTIK CÍA. LTDA.			PLASTLIT S.A.		FUPEL CIA. LTDA.	
Factores Críticos para el Éxito	Peso	Calificación	Peso Ponderado	Calificación	Peso Ponderado	Calificación	Peso Ponderado
Participación en el mercado	0,2	2	0,4	4	0,8	3	0,6
Competitividad de Precios	0,4	4	1,6	3	1,2	2	0,8
Calidad del Producto	0,3	4	1,2	4	1,2	4	1,2
Lealtad del Cliente	0,1	4	0,4	3	0,3	3	0,3
Total	1		3,6		3,5		2,9

Fuente: (Fred, 1997)

Conforme a los datos del Cuadro No. 19, LANDPLASTIK CÍA. LTDA., es la empresa más fuerte con respecto a sus competidores, PLASTLIT S.A. y FUPEL Cia. Ltda. LANDPLASTIK CÍA. LTDA., posee un total ponderado de **3,60**, seguido por PLASTLIT con un total ponderado de **3,50** y finalmente por FUPEL Cia. Ltda. con **2,90**. Estos resultados no quieren decir que LANDPLASTIK CÍA. LTDA., sea 10,00% mejor que PLASTLIT S.A.; Las cifras revelan la *fuerza relativa de las empresas*, con el propósito de asimilar y evaluar la información para que sirva para la toma de decisiones.

En este caso LANDPLASTIK CÍA. LTDA., debe generar estrategias para generar mayor participación en el mercado y así conseguir mayor clientes

2.4.3. Finanzas

El área de Finanzas de LANDPLASTIK CÍA. LTDA., se encarga de:

- Maximizar el capital invertido por sus accionistas y justificar ese dinero adecuadamente.
- Manejar el recurso económico de la empresa.
- Mantener equilibrio entre liquidez y rentabilidad.
- Administrar el capital y las utilidades para el beneficio de la empresa.
- Velar para que los estados financieros estén a tiempo y sean confiables.

El Balance General y el Estado de Resultados al 31 de Diciembre del 2014, de LANDPLASTIK CÍA. LTDA., se encuentra en el Anexo 3 y Anexo 4 respectivamente.

El Cuadro No.20 muestra el análisis de los resultados mediante razones financieras:

Cuadro N° 20: Razones Financieras LANDPLASTIK CÍA. LTDA.

RAZONES DE LIQUIDEZ				
	Fórmula	Valores		Resultado
Razón Corriente	Activo Corriente / Pasivo Corriente	AC=	273.313,86	0,73
		PC=	374.364,37	
RAZONES DE APALANCAMIENTO				
	Fórmula	Valores		Resultado
Razón de pasivo a total de activo	Pasivo Total / Activo Total	PT=	379.364,37	0,80
		AT=	475.533,86	
RAZONES DE ACTIVIDAD				
	Fórmula	Valores		Resultado
Rotación de Inventarios	Ventas / Inventario de producto terminado	V=	874.160,09	139,81
		IPT=	6.252,31	
Rotación de Activo Fijo	Ventas / Activo Fijo	V=	874.160,09	4,35
		AF=	200.770,00	
Rotación de Total de Activo	Ventas / Activo Total	V=	874.160,09	1,84
		AT=	475.533,86	
Plazo Promedio de Cobranza	Cuentas por Cobrar / (Total de Ventas / 365 días)	CxC=	216.354,21	90,34
		V=	874.160,09	
RAZONES DE RENTABILIDAD				
	Fórmula	Valores		Resultado
Margen Neto de Utilidad	Utilidad Neta / Ventas	UN=	84.169,47	0,10
		V=	874.160,09	
Rendimiento sobre Activo Total (RAT)	Utilidad Neta / Activo Total	UN=	84.169,47	0,18
		AT=	475.533,86	

Fuente: Balance General y Estado de Resultados al 31 de Diciembre del 2013, LANDPLASTIK CÍA. LTDA.

Elaborado por: Alan Luis Valverde Ortiz.

De acuerdo a la información obtenida en el Cuadro No.19, se determinó que:

Liquidez:

- Razón Corriente: 0,73. Por cada dólar que debe LANDPLASTIK CÍA. LTDA., tiene 0,73 dólares para pagar o respaldar deudas a corto plazo; es decir que con los activos corrientes existentes en la empresa no es posible pagar todas las obligaciones de corto plazo.

Apalancamiento:

- Razón de pasivo a total de activo (Razón de endeudamiento): 0,80. Por cada dólar que posee LANDPLASTIK CÍA. LTDA., debe 0,80 dólares. Entre más cercano a 0 sea el valor, indica que la empresa tiene un bajo nivel de endeudamiento.

Actividad:

- Rotación de Inventarios: 139,81. La rotación de inventario de producto terminado, fue de 139,81 veces; es decir los inventarios de producto terminado se vendieron cada (2,7 días) 3 días. Los inventarios permanecieron 3 días en la planta antes de ser vendidos.
- Rotación de Activo Fijo: 4,35. En el 2013, los activos fijos rotaron 4,35 veces; es decir los activos fijos rotaron cada 82,76 días.
- Rotación de Total de Activo: 1,84. En el 2013, el total de activos rotó 1,84 veces; es decir rotó cada 195,65 días (6,5 meses).
- Plazo Promedio de Cobranza: 90,34 días. LANDPLASTIK CÍA. LTDA., necesita 90,34 días para cobrar las ventas a crédito. Las cuentas por cobrar tardan 90,34 días en convertirse en efectivo.

Rentabilidad:

- Margen Neto de Utilidad: 0,10. Cada dólar vendido generó 0,10 dólares de utilidad neta en el año.
- Rendimiento sobre Activo Total (RAT): 0,18. Por cada dólar invertido en activos de la empresa, se obtuvo 0,18 dólares de utilidad neta.

Este escenario dice que la administración de la empresa muestra eficacia en el rendimiento generado sobre las ventas y la inversión, pues para el total de activos invertidos en la empresa, LANDPLASTIK CÍA. LTDA., posee un volumen suficiente de negocios. Este factor representa una fortaleza para la empresa.

Además la empresa está usando todos sus recursos (planta y maquinaria) en la producción y asimismo vende todos sus inventarios con agilidad, lo cual representa otra fortaleza.

El tiempo de Cobranza representa una debilidad para la empresa, pues necesita 90 días para cobrar sus ventas a crédito. Un adecuado tiempo de cobro son 30 días, plazo al que se le conoce como contado comercial, pasado este periodo se conoce como Cartera Vencida.

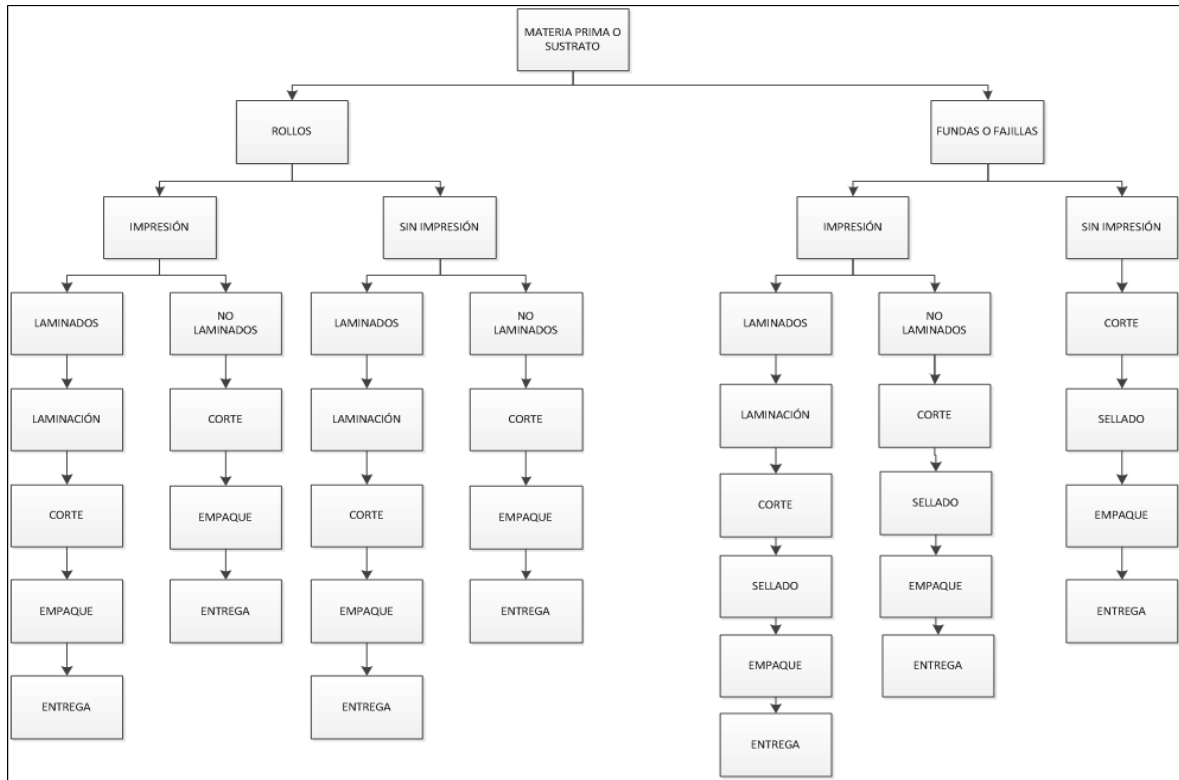
LANDPLASTIK CÍA. LTDA., deberá fijar un tiempo perentorio para ejecutar acciones efectivas relacionados con los pagos pendientes, caso contrario la

liquidez de la empresa se verá seriamente afectada, pudiendo incluso afectar el capital de trabajo.

2.4.4. Producción

El área de Producción de LANDPLASTIK CÍA. LTDA., es la encargada de:

- Buscar medios de producción de bajos costos para obtener una mayor utilidad.
- Capacitar a los empleados en el manejo de las diferentes máquinas.
- Supervisar los procesos de elaboración de los productos.
- Optimizar los procesos de Producción.
- Reducir los desperdicios.
- Gestionar Estándares de Calidad
- Gestión de las 4M'S:
 1. Métodos
 2. Materiales
 3. Maquinaria
 4. Mano de Obra

Cuadro N° 21: Descripción del Proceso Productivo.

Fuente: LANDPLASTIK CÍA. LTDA.

Imagen 1. Planta LANDPLASTIK CÍA. LTDA.

Fuente: LANDPLASTIK CÍA. LTDA.

Imagen 2: Impresión.



Fuente: LANDPLASTIK CÍA. LTDA.

Imagen 3. Corte – Refile.



Fuente: LANDPLASTIK CÍA. LTDA.

Imagen 4. Laminación.



Fuente: LANDPLASTIK CÍA. LTDA.

Imagen 5. Sellado.



Fuente: “LANDPLASTIK CÍA. LTDA.”

Imagen 6. Sellado o Fajillado.



Fuente: “LANDPLASTIK CÍA. LTDA.”

LANDPLASTIK CÍA. LTDA., en los últimos dos años ha realizado grandes inversiones, en la adquisición de maquinaria de punta. Esta maquinaria proviene de países como Italia, España, Taiwán, Estados Unidos y una máquina selladora hecha en Ecuador. Es importante recalcar que la maquinaria utiliza tecnología alemana.

Actualmente la empresa no cuenta con el diseño de Procesos, lo que representa una Debilidad para la empresa. Pues si no se identifican y si no se registran todos los procesos, el personal de la empresa no tiene una guía de cómo realizar su proceso de producción, por lo que se realizarán actividades y procedimientos desordenadamente.

Este escenario refleja una Fortaleza, para la empresa, pues cuenta con maquinaria para varios procesos de la producción de plásticos. Ésta maquinaria en su mayoría es importada por países donde se exige una alta calidad en sus bienes y además donde la tecnología prevalece.

LANDPLASTIK CÍA. LTDA., debe mantener y aumentar la fortaleza de poseer una adecuada maquinaria de producción, mediante el mantenimiento respectivo de la maquinaria, y además debe documentar los procesos existentes dentro de la empresa para mantener un orden del proceso productivo, y así abaratar costos, reducir tiempos y aumentar la productividad.

2.4.5. Investigación y Desarrollo

Según Fred David, en su libro de Conceptos de Administración Estratégica señala que, “El gasto para investigación y desarrollo pretende desarrollar

productos nuevos antes de que lo hagan los competidores, mejorar la calidad del producto o mejorar los procesos de producción para reducir costos”.

Al ser LANDPLASTIK CÍA. LTDA., una empresa de netamente productiva, requiere la utilización de diversos equipos y maquinaria de punta, para la fabricación de productos, por lo que es necesario que se invierta en el desarrollo de tecnologías, mediante la asignación de recursos a la Investigación y Desarrollo, así la empresa podrá mejorar la calidad de sus productos y optimizar sus procesos productivos, reduciendo costos y generando una ventaja competitiva frente a sus competidores.

LANDPLASTIK CÍA. LTDA. para poder desarrollar nuevas tecnologías dentro de su giro de negocio, deberá realizar convenios con Universidades del país para que éstas se vinculen al sector productivo y generen conocimientos para el beneficio de la empresa. Cabe recalcar que LANDPLASTIK CÍA. LTDA., posee una maquina selladora ecuatoriana, hecha por estudiantes de la Escuela Politécnica Nacional, que fue realizada como proyecto de tesis y posteriormente comprada por la empresa. Generar convenios con universidades ecuatorianas representaría una gran fortaleza para la empresa.

2.4.6. Matriz de evaluación de los factores internos

Para formular las fortalezas y debilidades que influyen en la gestión de LANDPLASTIK CÍA. LTDA., y tomando en cuenta las conclusiones a las que se llega en cada variable o fuerza analizada, se establecen los factores internos de la siguiente manera:

Cuadro N° 22: Factores Internos de LANDPLASTIK CÍA. LTDA.

FORTALEZAS	DEBILIDADES
Vigencia de alianzas estratégicas con proveedores.	Falta de Procesos indispensables para el mejoramiento de la Calidad del Producto.
Elaboración de productos con materia prima nacional.	Falta de renovación en los Sistemas informáticos.
Amplia línea de productos.	Desperdicio en los Procesos Productivos.
Administración comprometida con el desarrollo de la empresa.	Falta de un sistema para la Administración estratégica.
Planta y Oficinas propias.	No existe personal encargado específicamente de las ventas y la comercialización del producto.
Costos bajos.	Falta de un Sistema de Gestión de la Calidad.
Diferenciación con servicios posteriores, Asesoramiento y Seguimiento.	Falta de difusión comercial de la Empresa.
Alta Inversión en investigación, desarrollo e innovación.	Falta de Capital.
Especial Conocimiento del Sector Plástico en Ecuador.	Poca o casi nula Publicidad.

Fuente: Investigación Realizada.

Fred R. David, propone la matriz de evaluación de los factores internos, la cual permite a los estrategas resumir y evaluar las fuerzas y debilidades más importantes dentro de las áreas funcionales de un negocio. (Fred, 1997, pág. 184).

En el Cuadro No. 22, se realizó la matriz de evaluación de los factores internos, usando la metodología de FRED R. DAVID, en la cual se asigna un peso relativo a cada factor de 0,0 (no es importante) a 1,0 (muy importante), posteriormente se asigna una calificación a cada factor, donde 1= debilidad mayor, 2= debilidad menor, 3= fuerza menor y 4= fuerza mayor. Finalmente se

calcula el peso ponderado, multiplicando el peso relativo de cada factor por su calificación y se obtiene una suma total del peso ponderado. (Fred, 1997, pág. 185).

Cuadro N° 23: Matriz de evaluación de los factores internos.

Factores Críticos para el Éxito	Peso	Calificación	Total Ponderado
FORTALEZAS			74,46%
1. Vigencia de alianzas estratégicas con proveedores.	0,04	3	0,12
2. Elaboración de productos con materia prima elaborada por empresas Ecuatorianas, estas empresas importan insumos extranjeros de la más alta calidad.	0,05	3	0,15
3. Amplia línea de productos.	0,05	4	0,2
4. Administración comprometida con el desarrollo de la empresa.	0,06	4	0,24
5. Planta y oficinas propias.	0,05	4	0,2
6. Costos bajos.	0,08	4	0,32
7. Diferenciación con servicios posteriores, Asesoramientos y Seguimiento.	0,06	4	0,24
8. Alta inversión en investigación, desarrollo e innovación.	0,08	4	0,32
9. Especial Conocimiento del sector Plástico en Ecuador.	0,07	4	0,28
DEBILIDADES			25,54%
1. Falta de Procesos indispensables para el mejoramiento de la Calidad del Producto.	0,05	1	0,05
2. Falta de renovación en los Sistemas informáticos.	0,03	2	0,06
3. Desperdicio en los Procesos Productivos.	0,04	1	0,04
4. Falta de un sistema para la Administración estratégica.	0,05	1	0,05
5. No existe personal encargado específicamente de las ventas y la comercialización del producto.	0,05	2	0,1
6. Falta de un Sistema de Gestión de la Calidad.	0,07	1	0,07
7. Falta de difusión comercial de la Empresa.	0,07	2	0,14
8. Falta de Capital.	0,05	2	0,1
9. Poca o casi nula Publicidad	0,05	2	0,1
TOTAL	1		2,78

Fuente: Fred R. David. Conceptos de Administración Estratégica.

De acuerdo al Cuadro No. 23, el Total ponderado de **2,78** indica que LANDPLASTIK CÍA. LTDA., está justo por encima de la media (2,5), lo que quiere decir que la empresa tiene una posición interna estable.

El porcentaje de Fortalezas respecto al total suman el 74,46%, mientras que el porcentaje de Debilidades respecto al total suman el 25,54%; lo que nos quiere decir que las fuerzas internas en general representan a LANDPLASTIK CÍA. LTDA., Fortalezas que deben ser aprovechadas para el desarrollo exitoso de la empresa en el mercado.

Las fortalezas con mayor ponderación y que deben ser aprovechadas por LANDPLASTIK CÍA. LTDA. son:

- Alta inversión en investigación, desarrollo e innovación.
- Costos bajos.
- Especial conocimiento del sector Plástico en Ecuador.
- Administración comprometida con el desarrollo de la empresa.

Las debilidades con mayor ponderación y que deben ser eliminadas y/o superadas por LANDPLASTIK CÍA. LTDA. son:

- Falta de un Sistema de Gestión de la Calidad.
- Falta de difusión comercial de la empresa.

- Falta de procesos indispensables para el mejoramiento de la calidad del producto.
- Falta de un sistema para la administración estratégica.

LANDPLASTIK CÍA. LTDA. deberá idear nuevas estrategias para cumplir con una adecuada administración estratégica organizacional y un adecuado Sistema de Gestión de Calidad, con el objetivo de cumplir las metas y objetivos que conlleven a la generación de rentabilidad, la cual sirva para la promoción de su oferta comercial.

2.5. ANÁLISIS FODA

El análisis FODA permitirá conocer la situación real actual de la empresa, además conocer los riesgos y oportunidades que existen en el mercado y que afectan directamente al funcionamiento del negocio.

Al analizar las fortalezas se describen los recursos y destrezas que la empresa ha adquirido, y con las cuales logra una diferenciación ante sus competidores. Al analizar las debilidades se describen los factores en los cuales la empresa posee una posición desfavorable con respecto a la competencia. Tanto las fortalezas como las debilidades son componentes internos de la Organización.

Las oportunidades describen los posibles mercados o nichos de negocios, a los cuales la empresa puede llegar a ofertar sus productos y/o servicios. Mientras que las amenazas

describen los factores que pueden poner en peligro la supervivencia de la empresa. Tanto las oportunidades como las amenazas son componentes externos de la organización.

Cuadro N° 24: Análisis FODA:

	Análisis Interno	Análisis Interno	
	Fortalezas	Debilidades	
<i>Aumentar</i>	1.- Alta inversión en investigación, desarrollo e innovación. 2.- Costos bajos. 3.- Especial Conocimiento del sector Plástico en Ecuador. 4.- Administración comprometida con el desarrollo de la empresa. 5.- Diferenciación con servicios posteriores, Asesoramientos y Seguimiento. 6.- Amplia línea de productos. 7.- Planta y oficinas propias. 8.- Elaboración de productos con materia prima elaborada por empresas Ecuatorianas, estas empresas importan insumos extranjeros de la más alta calidad. 9.- Vigencia de Alianzas estratégicas con proveedores.	1.- Falta de un Sistema de Gestión de la Calidad. 2.- Falta de difusión comercial de la Empresa. 3.- Falta de Procesos indispensables para el mejoramiento de la Calidad del Producto. 4.- Falta de un sistema para la Administración estratégica. 5.- No existe personal encargado específicamente de las ventas y la comercialización del producto. 6.- Falta de Capital. 7.- Poca o casi nula Publicidad. 8.- Desperdicio en los Procesos Productivos. 9.- Falta de renovación en los Sistemas informáticos.	<i>Disminuir</i>
<i>Aprovechar</i>	Oportunidades	Amenazas	<i>Neutralizar</i>
	1.- Evolución del Sector Plástico en los últimos años. 2.- El Estado Ecuatoriano impulsa al Aprovechamiento de Recursos Renovables. Potenciación del sector energético del país, como motor económico. Construcción de Petroquímica en el país. 3.- Crecimiento económico por la vigencia de los acuerdos comerciales de Ecuador con China y Europa. 4.- Los consumidores están más dispuestos a pagar por productos ecológicos. 5.- Las tecnologías nuevas pueden reducir los costos de fabricación del producto. 6.- Mercado más exigente respecto a productos de calidad. 7.- Constante desarrollo de nuevas tecnologías. 8.- Aprovechamiento de los materiales reciclados. 9.- El negocio puede ser también desarrollado internacionalmente. 10.- Los proveedores de la materia prima son varios, por lo que existe competencia de mercado y no Monopolio.	1.- Falta de acuerdos comerciales con economías importantes como con Estados Unidos. 2.- No existe un incentivo impositivo por parte del Gobierno de Ecuador para el crecimiento de las empresas nacionales. 3.- Mayor presencia de productos extranjeros en el mercado. 4.- Fuerte competencia dentro del sector Plástico. 5.- Falta de medios de Financiamiento Locales y extranjeros. 6.- No existe facilidad en los trámites burocráticos. Existe mucha burocracia. 7.- Falta de una Cultura de Reciclaje y de utilización de materiales amigables con el Medio Ambiente. 8.- Mercado altamente regulado por el Estado. 9.- Incremento de Impuestos. 10.- Los beneficios del empleado son superiores a los beneficios del empleador.	
	Análisis Externo	Análisis Externo	

Fuente: Investigación realizada.

El cuadro No. 24 presenta el Análisis de las Fortalezas, Oportunidades, Debilidades y Amenazas (FODA) de la empresa LANDPLASTIK CÍA. LTDA., el cual refleja la situación actual de la organización, frente a los factores externos e internos de la empresa.

2.6. OBJETIVOS ESTRATÉGICOS

Luego de realizar el análisis de la Matriz FODA, se determinaron los Objetivos Estratégicos de la Organización siguiendo la metodología de evaluación con la regla de Pareto, que se muestra en el Anexo No. 5, el resumen del análisis se presenta a continuación:

Objetivos con tendencia Ofensiva (FO)

1. Incrementar el posicionamiento en el mercado del sector plástico.
2. Incrementar la producción y comercialización.

Objetivos con tendencia Defensiva (FA)

3. Incrementar la efectividad y automatización de los procesos internos.
4. Incrementar la calidad y seguridad de los procesos institucionales.

Objetivos con tendencia Adaptación - Defensiva (DO)

5. Incrementar el uso eficiente del presupuesto.
6. Disminuir los costos de producción.

Objetivos con tendencia Supervivencia - Defensiva (DA)

7. Incrementar la difusión de la imagen de la empresa y del producto.
8. Incrementar la competencia y desarrollo del talento humano.

2.7. ESTRATEGIA

Una vez determinados los Objetivos Estratégicos de la organización, se realizó la determinación de las Estrategias para lograr alcanzar los objetivos propuestos. Ver Anexo No. 6.

Estrategia Ofensiva (FO):

1. Desarrollar alianzas estratégicas que permitan mejorar las prácticas de producción y colocación del producto en el mercado.

Estrategia Defensiva (FA):

2. Controlar la contabilidad de costos y la evolución de los índices financieros para optimizar el uso del presupuesto.

Estrategia Adaptación – Defensiva (DO):

3. Implantar e implementar un Sistema de Gestión de Calidad bajo la norma ISO 9001:2008.

Estrategia Supervivencia – Defensiva (DA):

4. Generar un sistema comunicacional para evidenciar el desarrollo del talento humano y posicionar la imagen de la empresa en el sector Plástico.

Fred R. David, propone la matriz cuantitativa de la planificación estratégica, la cual permite a los estrategas evaluar las estrategias alternativas en forma objetiva, con base a los factores críticos para el éxito, internos y externos, identificados con anterioridad. (Fred, 1997, pág. 216).

En el Cuadro No. 25, se realizó la matriz cuantitativa de la planificación estratégica, usando la metodología de FRED R. DAVID, en la cual se asignan los pesos idénticos a los de la matriz EFE y la matriz EFI, posteriormente se determina una calificación del atractivo relativo de cada estrategia, analizando cada factor crítico, donde 1= no es atractiva, 2= algo atractiva, 3= bastante atractiva y 4= muy atractiva. Finalmente se calcula el peso ponderado, multiplicando el peso relativo de cada factor por su calificación y se obtiene una suma total del peso ponderado. (Fred, 1997, pág. 216).

Cuadro N° 25: Matriz Cuantitativa de la Planificación Estratégica (MCPE).

FACTORES CRÍTICOS PARA EL ÉXITO	PESO	ALTERNATIVAS ESTRATÉGICAS							
		FO	FA		DO		DA		
		Desarrollar alianzas estratégicas que permitan mejorar las prácticas de producción y colocación del producto en el mercado	Controlar la contabilidad de costos y la evolución de los índices financieros para optimizar el uso del presupuesto		Implantar e implementar un Sistema de Gestión de Calidad bajo la norma ISO 9001:2008		Generar un sistema comunicacional para evidenciar el desarrollo del talento humano y posicionar la imagen de la empresa en el sector Plástico		
		CA	TCA	CA	TCA	CA	TCA	CA	TCA
Oportunidades									
1. Evolución del Sector Plástico en los últimos años.	0,08	4	0,32	3	0,24	3	0,24	3	0,24
2. El Estado Ecuatoriano impulsa al Aprovechamiento de Recursos Renovables. Potenciación del sector energético del país, como motor económico. Construcción de Petroquímica en el país.	0,08	2	0,16	2	0,16	3	0,24	2	0,16
3. Crecimiento económico por la vigencia de los acuerdos comercial de Ecuador con China y Europa.	0,03	4	0,12	4	0,12	3	0,09	4	0,12
4. Los consumidores están más dispuestos a pagar por productos ecológicos.	0,05	4	0,2	2	0,1	3	0,15	4	0,2
5. Las tecnologías nuevas pueden reducir los costos de fabricación del producto.	0,1	2	0,2	4	0,4	4	0,4	2	0,2
6. Mercado más exigente respecto a productos de calidad.	0,06	4	0,24	2	0,12	4	0,24	4	0,24
7. Constante desarrollo de nuevas tecnologías.	0,04	2	0,08	2	0,08	3	0,12	4	0,16
8. Aprovechamiento de los materiales reciclados.	0,03	2	0,06	2	0,06	3	0,09	2	0,06
9. El negocio puede ser también desarrollado internacionalmente.	0,03	2	0,06	3	0,09	4	0,12	4	0,12
10. Los proveedores de la materia prima son varios, por lo que existe competencia de mercado y no Monopolio.	0,09	3	0,27	3	0,27	2	0,18	2	0,18
Amenazas									
1. Falta de acuerdos comerciales con economías importantes como con Estados Unidos.	0,03	4	0,12	1	0,03	1	0,03	1	0,03
2. No existe un incentivo impositivo por parte del Gobierno de Ecuador para el crecimiento de las empresas nacionales.	0,08	4	0,32	3	0,24	1	0,08	1	0,08
3. Mayor presencia de productos extranjeros en el mercado.	0,05	4	0,2	4	0,2	4	0,2	4	0,2
4. Fuerte competencia dentro del sector Plástico.	0,02	4	0,08	4	0,08	4	0,08	3	0,06
5. Falta de medios de Financiamiento Locales y extranjeros.	0,03	2	0,06	4	0,12	2	0,06	2	0,06
6. No existe facilidad en los trámites burocráticos. Existe mucha burocracia.	0,04	1	0,04	1	0,04	1	0,04	1	0,04
7. Falta de una Cultura de Reciclaje y de utilización de materiales amigables con el Medio Ambiente.	0,03	1	0,03	1	0,03	2	0,06	1	0,03
8. Mercado altamente regulado por el Estado.	0,03	2	0,06	1	0,03	1	0,03	1	0,03
9. Incremento de Impuestos.	0,05	1	0,05	4	0,2	1	0,05	1	0,05
10. Los beneficios del empleado son superiores a los beneficios del empleador.	0,05	1	0,05	2	0,1	1	0,05	1	0,05
Fortalezas									
1. Alta inversión en investigación, desarrollo e innovación.	0,04	3	0,12	3	0,12	3	0,12	2	0,08
2. Costos bajos.	0,05	3	0,15	4	0,2	4	0,2	1	0,05
3. Especial Conocimiento del sector Plástico en Ecuador.	0,05	3	0,15	3	0,15	2	0,1	3	0,15
4. Administración comprometida con el desarrollo de la empresa.	0,06	4	0,24	4	0,24	4	0,24	4	0,24
5. Diferenciación con servicios posteriores, Asesoramientos y Seguimiento.	0,05	2	0,1	2	0,1	4	0,2	4	0,2
6. Amplia línea de productos.	0,08	4	0,32	4	0,32	4	0,32	4	0,32
7. Planta y oficinas propias.	0,06	2	0,12	4	0,24	4	0,24	3	0,18
8. Elaboración de productos con materia prima elaborada por empresas Ecuatorianas, estas empresas importan insumos extranjeros de la más alta calidad.	0,08	4	0,32	2	0,16	4	0,32	2	0,16
9. Vigencia de Alianzas estratégicas con proveedores.	0,07	4	0,28	2	0,14	3	0,21	2	0,14
Debilidades									
1. Falta de un Sistema de Gestión de la Calidad.	0,05	2	0,1	2	0,1	4	0,2	2	0,1
2. Falta de difusión comercial de la Empresa.	0,03	4	0,12	3	0,09	2	0,06	4	0,12
3. Falta de Procesos indispensables para el mejoramiento de la Calidad del Producto.	0,04	2	0,08	2	0,08	4	0,16	2	0,08
4. Falta de un sistema para la Administración estratégica.	0,05	3	0,15	2	0,1	2	0,1	2	0,1
5. No existe personal encargado específicamente de las ventas y la comercialización del producto.	0,05	2	0,1	2	0,1	2	0,1	4	0,2
6. Falta de Capital.	0,07	1	0,07	4	0,28	2	0,14	1	0,07
7. Poca o casi nula Publicidad.	0,07	4	0,28	3	0,21	2	0,14	4	0,28
8. Desperdicio en los Procesos Productivos.	0,05	1	0,05	1	0,05	4	0,2	1	0,05
9. Falta de renovación en los Sistemas Informáticos.	0,05	1	0,05	1	0,05	1	0,05	4	0,2
TOTAL:	2		5,52		5,44		5,65		5,03

Fuente: (Fred, 1997). Investigación realizada.

Conforme a los datos del cuadro No. 24, la estrategia es:

- Implantar e implementar un Sistema de Gestión de Calidad bajo la norma ISO 9001:2008.

Implantar e implementar un Sistema de Gestión de Calidad bajo la norma ISO 9001:2008 es la estrategia más atractiva de cada una de las series de alternativas, considerando todos los factores relevantes internos y externos, que podrían afectar las decisiones estratégicas.

LANDPLASTIK CÍA. LTDA. al contar con un sistema de planificación estratégica e implementando un Sistema de Gestión de Calidad bajo la norma ISO 9001:2008, sabrá proyectarse al futuro, sabiendo qué hacer, cómo hacerlo y aprovechando al máximo el potencial de sus recursos; permitiendo así que se incremente la productividad de los empleados y se identifiquen y aprovechen las fortalezas y oportunidades, logrando aumentar las utilidades de la empresa.

3. EL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD BAJO LA NORMA ISO 9001:2008.

3.1. ANTECEDENTES DE LA ISO

Al terminar la segunda guerra mundial, Japón era un país sin un futuro claro, pues era un país con pocos recursos naturales, sin materia prima, sin energía y con escasez de alimentos. La industria Japonesa era de muy mala calidad.

En 1949, se conformó la Unión Japonesa de Científicos e Ingenieros JUSE, (Japanese Union of Scientifics and Engineers), conjuntamente con la Asociación Japonesa de Normas JSA (Japanese Standard Association) iniciaron el estudio de los Métodos de Calidad. (Idrobo, 2005)

Por otro lado Estados Unidos durante la Posguerra, contaba con industrias de producción en grandes series y su economía estaba en expansión.

El Dr. Deming, uno de los más reconocidos expertos en Control de Calidad, desarrolló una metodología basada en aplicaciones estadísticas. (Idrobo, 2005)

Otro gran experto en el tema de Calidad, era Joseph Juran, quién defendía la aptitud para el uso de un producto, para lo cual era necesario considerarlo desde su diseño y relación con los proveedores hasta la venta, asistencia técnica y relación con los clientes. Su programa se basaba en objetivos de fiabilidad y era dirigido a los Gerentes. (Idrobo, 2005).

El grupo de Científicos e Ingenieros de JUSE, contactó a Deming y Juran, para que impartieran cursos de Organización y Control de Calidad. Los Japoneses necesitaban asegurarse en algo, ya que la seguridad de su país estaba comprometida. Casi el 100% de la materia prima y la energía tenía que comprarse, lo que sucede hasta la actualidad. Por ésta escasez general de recursos, la solución ideal era producir con calidad y vender a precios competitivos. (Idrobo, 2005)

Kaoru Ishikawa era Director de la Universidad Industrial de Masashi, cuando Deming impartía los primeros cursos sobre métodos estadísticos aplicados al control de calidad, en la década de los 50. Ishikawa fue uno de los primeros técnicos japoneses que estudió e impulsó el uso de las técnicas de calidad en Japón. Propuso la formación de equipos para análisis y control de calidad, a los cuales llamó círculos de calidad, además proponía que se delegara la autoridad en los grupos, lo que promovía la participación, la responsabilidad, y como resultado de ello la motivación por el trabajo bien hecho, libre de presiones o exigencias de los jefes. (Idrobo, 2005)

Desde aquel entonces, nace la nueva generación de organizaciones, con sistemas de producción y comercialización basados en el enfoque de la gestión apoyada en la participación de los empleados y funcionarios alineados en un objetivo y cuya finalidad es mantener el espíritu de la Calidad.

Este lineamiento fue puesto en marcha por el “Padre de la Calidad” Ishikawa, y se logra su legitimización en la Norma ISO 9001:2000, bajo el enfoque de la Mejora Continua. Enfoque que ahora es el modelo a seguir por empresas, para asegurar que el cliente final reciba la Calidad que requiere a su precio justo. (Idrobo, 2005).

a) Importancia de la Normalización

La Norma ISO 9000, nació en el año 1987 en la Comunidad Europea como una necesidad para controlar la calidad de los productos y servicios de las Organizaciones. La serie de normas ISO 9000 ha encontrado lugar en diferentes empresas de todo el mundo, generando resultados positivos a nivel empresarial, social y económico. (Organización Internacional de la Normalización., 2008)

Hasta el año 2004, más de 800.000 organizaciones en 150 países han sido certificadas en base a las normas ISO 9000 versión 1994. Inicialmente la mayoría de certificaciones se concentraron en el Reino Unido, pero los continentes con mayor porcentaje de crecimiento son Asia, Europa y Sur América. De acuerdo a una encuesta realizada en 1999, el 83% de las organizaciones registraron una Mejoría en el Control de la Gestión y Satisfacción de los Clientes, el 60% identificó en las normas ISO una oportunidad para asegurar los puestos de trabajo. (Idrobo, 2005, pág. 15).

La serie ISO 9000:1994, generó varios reclamos debido a que ponía mucho énfasis en los procedimientos documentados y no en los resultados, y esto promovía a la gestión burocrática y no a los principios del TOTAL QUALITY MANAGEMENT, como el Mejoramiento Continuo y el enfoque al cliente. Estos argumentos comprometieron a la administración del ISO a modificar y adaptar la nueva versión del año 2000, para que fortalezca las áreas de Mejora Continua, Satisfacción al Cliente y sobre todo a que minimice la documentación a niveles estrictamente requeridos por las organizaciones. (Idrobo, 2005, pág. 15).

La serie de normas ISO 9000:2000 fue publicada oficialmente el 15 de Diciembre del 2000. (Organización Internacional de la Normalización., 2008).

3.2. CONCEPTOS FUNDAMENTALES: LA NUEVA VERSIÓN ISO 9001:2008.

ISO, es la Organización Internacional (Sin fines de lucro) para la estandarización. Es una federación mundial de cuerpos de Normalización nacionales, que agrupa alrededor de 130 países, creada con el objetivo de facilitar la coordinación y unificación internacional de normas internacionales. Su sede está localizada en Ginebra, Suiza. La palabra ISO proviene de la lengua griega “ISOS” que significa “IGUAL”, y su nombre en inglés es International Standard Organization. (Idrobo, 2005, pág. 16).

ISO 9001:2008. “Sistema de Gestión de Calidad - Requisitos”

Existen ocho principios del Sistema de Gestión de la Calidad ISO 9000:2008, que pueden ser utilizados por la alta gerencia con el objetivo de dirigir a la organización hacia la mejora del desempeño. (Organización Internacional de la Normalización., 2008).

1. **Enfoque al Cliente:** Las organizaciones dependen de sus clientes, por lo tanto deberían comprender las necesidades actuales y futuras de los mismos, y esforzarse por exceder sus expectativas.
2. **Liderazgo:** Los líderes establecen unidad de propósito y orientación de la organización. Ellos deberían crear y mantener un ambiente interno, en el cual el personal pueda llegar a involucrarse completamente en el logro de los objetivos de la organización.
3. **Participación del Personal:** El personal, en todos los niveles es la esencia de una organización y su total compromiso y participación posibilita que sus habilidades sean utilizadas en beneficio de la organización.

4. **Enfoque basado en Procesos:** Un resultado deseado se alcanza más eficientemente cuando las actividades y los recursos relacionados se gestionan como un proceso.
5. **Enfoque de Sistema para la Gestión:** Identificar, entender y gestionar los procesos interrelacionados como un sistema, contribuye a la eficacia y eficiencia de una organización en el logro de los objetivos.
6. **Mejora Continua:** La mejora continua del desempeño global de la organización debería ser un objetivo permanente de ésta.
7. **Enfoque basado en hechos y datos para la toma de decisiones:** Las decisiones eficaces se basan en el análisis de datos y de la información de la Organización.
8. **Relaciones mutuamente beneficiosas con el proveedor:** Una organización y sus proveedores son independientes, y una relación mutuamente beneficiosa aumenta la capacidad de ambos para crear valor.

La Norma ISO 9001:2008 es la actualización de la norma ISO 9001:2000, pretende ser más alineada con la norma ISO 14001:2004 (Gestión Ambiental). La Norma ISO 9001:2008 es un documento de aplicación Internacional, todos los requisitos de la norma son genéricos y se trata que sean aplicables a cualquier empresa. Esta nueva versión pone énfasis en la solución de las preocupaciones declaradas por los clientes de la versión 2000. (Organización Internacional de la Normalización., 2008).

La norma ISO 9001:2008 hace hincapié en los siguientes elementos:

- ✓ Gestión por procesos. Enfoque de procesos al Sistema de Gestión de Calidad. Gestión y Medición de los Procesos. (Determinar procesos claves, formalizarlos, medirlos y mejorarlos).

- ✓ Cumplimiento de los Requisitos de los clientes. Monitoreo de la Satisfacción del Cliente. (Qué esperan los clientes de mi producto/servicio).
- ✓ Aspectos legales y reglamentarios aplicables al producto suministrado.
- ✓ Compromiso de la alta dirección
- ✓ Mejora Continua del SGC.

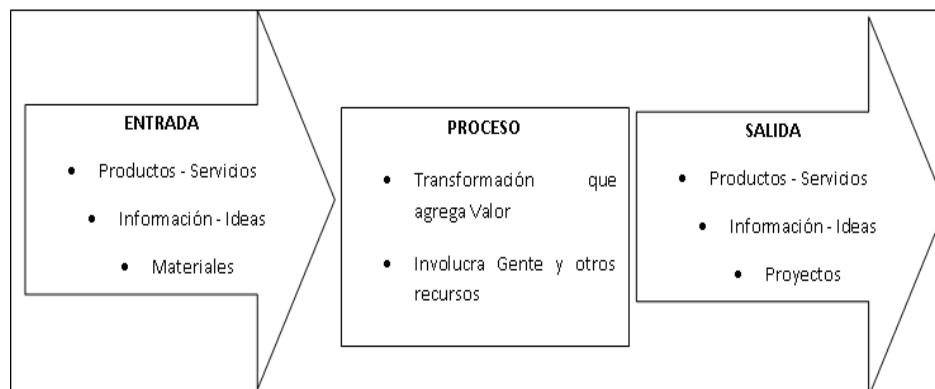
Cuando se implementa la norma ISO 9001:2008 en la organización, es necesario generar los siguientes documentos: **Política y objetivos de Calidad, manual de la Calidad, registros, procedimientos documentados**. (Organización Internacional de la Normalización., 2008).

a) La Nueva Versión: Metodología Unificada

Enfoque de Procesos: Requiere un entendimiento claro de todos los procesos que existan en una empresa.

Proceso, consiste en una o más actividades que transformen las entradas en salidas. Las entradas o salidas son productos o subproductos que pueden ser tangibles o intangibles. (Idrobo, 2005, pág. 17).

Gráfico N° 11: Proceso:



Fuente: ISO 9001:2008.

b) Conceptos Fundamentales:

Norma: Documento ordenador de una cierta actividad elaborada voluntariamente y con el consenso de las partes interesadas. Contiene especificaciones técnicas, es de conocimiento público y que en razón de su conveniencia o necesidad de aplicación, puede estar aprobada por un organismo acreditado para el efecto. (Organización Internacional de la Normalización., 2008).

Normalización: “Toda actividad que aporta soluciones para aplicaciones repetitivas que se desarrollan fundamentalmente en el ámbito de la ciencia, la tecnología y la economía, con el fin de conseguir una ordenación óptima de un determinado contexto.” (Organización Internacional de la Normalización., 2008).

La Normalización se refiere a la estandarización de componentes, con el fin de facilitar la producción en serie, además de facilitar la reparación y mantenimiento posterior de los Productos o Servicios que se ofrezcan. (Organización Internacional de la Normalización., 2008).

Homologación: Al homologar algo, lo estamos sometiendo por obligación al dictamen de un organismo calificado para aprobar su cumplimiento o no, con leyes o reglamentaciones normativas obligatorias, en razón de los altos intereses de la comunidad. Si se concede una homologación, se debe actuar dentro de las leyes, y si no fuese así, sería un delito. (Organización Internacional de la Normalización., 2008).

Certificación: “Actividad consistente en la emisión de documentos que atestigüen que un producto o servicio se ajusta a las normas técnicas determinadas.” (Organización Internacional de la Normalización., 2008).

La Certificación tiene un enfoque de voluntariedad inicial, que se complementa con las pruebas de carácter documental. La certificación de un producto, servicio, proceso o sistema, tiene el valor de un aval que permite confirmar una ventaja diferencial en ellos, generando distinción de su competencia y aumentando las posibilidades de conquistar, mantener y ampliar su mercado.

Se certifican los Procesos de la Organización y no los Productos.

¿Quién Certifica?

La empresa que desee certificar un Sistema de Gestión de Calidad debe contratar a una entidad certificadora que se encargará de definir el alcance del Sistema de Gestión, efectuar las evaluaciones pertinentes y solicitar o emitir por delegación la certificación, sólo cuando la organización cumpla con los requisitos establecidos en la Norma. El procesos de Certificación no finaliza con la emisión del certificado, más bien se inicia un proceso de control, en el cual de forma periódica (semestral o anual) la entidad certificadora realiza distintos controles (evaluaciones) y auditorías de seguimiento, con el fin de comprobar que se sigan cumpliendo los requisitos de la norma establecida. La certificación debe renovarse cada tres años. (Idrobo, 2005, pág. 18).

En Ecuador y en Sur América existen algunas entidades de certificación, entre las cuales se destacan las siguientes: INCOTEC, Det Norske Veritas (DNV), SGS, Lloyds, Perry Jhonson. (Idrobo, 2005, pág. 19).

¿Quién Acredita?

Organizaciones que reconocen y determinan si una entidad de certificación es competente o no para certificar a otras organizaciones. Estas organizaciones realizan continuas evaluaciones a las entidades certificadoras, para asegurar que éstas entidades están realizando las actividades de evaluación de acuerdo a normas establecidas por la ISO.

Algunas entidades de acreditación son (Idrobo, 2005, pág. 19):

- ✓ **SAE:** Servicio de Acreditación Ecuatoriano (Ecuador)
- ✓ **ANSI – RAB** (USA)
- ✓ **ENAC:** Empresa Nacional de Acreditación (España)
- ✓ **UKAS:** United Kingdom Accreditation Society (Reino Unido)

Cambios en la exigencia de la Documentación.

ISO 9001:2008 No es un Sistema de Documentos. ISO 9001:2008 es un Sistema de Gestión por **Procesos** que mejoran en forma continua. Los productos de los procesos deben poseer características que cumplan los requisitos de los clientes. (Bravo, 2008, pág. 14).

La norma pretende determinar los **Procesos** necesarios, generar Productos alineados a los requisitos de los clientes, tomar decisiones de acuerdo a Datos e Información,

formar e integrar personas y Mejorar Continualmente la Gestión. (Bravo, 2008, pág. 14).

ISO 9001:2008 No es un Sistema para aumentar la Burocracia. Las organizaciones que no conocen de la Mejora Continua presentan Burocracia en sus actividades. Aplicar ésta norma optimiza el desempeño de los procesos, mejora las oportunidades y tiempos de respuesta de la organización, simplifica los trámites y la documentación asociada; Es decir se adecúa la Gestión a los requisitos del Cliente. (Bravo, 2008, pág. 14).

3.3. METODOLOGÍA PARA SU IMPLANTACIÓN.

1. Impulso decidido de la Dirección.

Implantar un Sistema es política de la Organización y es decisión de la cúpula directiva. Quiénes primero tienen que estar sensibilizados, motivados, convencidos, decididos y entrenados son los Directivos. Debe haber un apoyo gerencial constante, para lograr los objetivos esperados de la implantación de un Sistema de Gestión de Calidad. (Idrobo, 2005, pág. 21).

2. Total participación del Personal.

En la implantación de un Sistema de Gestión de Calidad, deben trabajar todos los colaboradores de la empresa. Empezando desde la Directiva quiénes tienen la facultad de decidir, pero si no cuenta con un equipo entrenado, comprometido, cooperativo y responsable, surgirán problemas, impedimentos y quejas. (Idrobo, 2005, pág. 21).

3. Formación generalizada.

Se refiere a la formación Humanista y orientada a la consecución de resultados que ayude a la reflexión, cambio de actitudes y de mentalidad y formación específica para la calidad. Es necesario desarrollar un “Proyecto de Formación” planificada por expertos en el tema y adaptado a las necesidades de la empresa. Además es recomendable contar con el asesoramiento de un experto en la Implantación de Sistemas de Gestión de Calidad. (Idrobo, 2005, pág. 21).

4. Optimización de recursos, Mejora Continua.

Se debe inculcar la idea de Mejora Continua y la Optimización de recursos en el equipo, llevando a la práctica de manera constante éstas acciones, reforzando los comportamientos, proporcionando estímulos y reconocimientos a los trabajadores que aporten a la organización. (Idrobo, 2005, pág. 22).

5. Diagnóstico y diseño de un plan

Debe diseñarse un plan (partiendo de un diagnóstico de la organización) de acuerdo a las necesidades de cada organización. El plan debe ser de acuerdo a los productos, clientes y clima organizacional de la organización. (Idrobo, 2005, pág. 22).

6. Ir paso a paso

La clave está en ir paso a paso mejorando constantemente y alcanzando metas. Lo principal es comprender el significado del Mejoramiento Continuo. Un sistema de calidad es un camino sin fin, el Objetivo es el cambio de la cultura organizacional que permite mejorar constantemente, como forma de asegurar el futuro. (Idrobo, 2005, pág. 22).

Se debe priorizar la Calidad antes que la Rentabilidad, así lo aseguró Kaoru Ishikawa en su libro “Control Total de la Calidad”. Pues la Calidad asegurará el futuro de una organización y generará confianza en el mercado. Cabe recalcar que para que un producto sea reconocido en el mercado deben pasar por lo menos 10 años. (Idrobo, 2005, pág. 22).

a) Aspectos Fundamentales de la Calidad.

A continuación se presentan las bases de la calidad de acuerdo a Deming y a Crosby.

Los 14 puntos de Deming.

1. Crear constancia en el propósito de mejora del producto y servicio.
2. Adoptar una nueva filosofía.
3. Dejar de depender de la inspección para lograr la calidad.
4. Acabar con la práctica de hacer negocios sobre la base del precio solamente.
En lugar de ello, minimizar el costo total trabajando con un solo proveedor.
5. Mejorar constantemente y continuamente todos los procesos de planificación, producción y servicio.
6. Implantar la formación en el trabajo.
7. Adoptar e implantar el liderazgo.
8. Desechar el miedo.
9. Desechar las barreras entre áreas de staff.
10. Eliminar los slogans y metas para la mano de obra.
11. Eliminar los cupos numéricos para la mano de obra y los objetivos numéricos para la dirección.

12. Eliminar las barreras que privan a las personas de sentirse orgullosas de su trabajo. Eliminar la calificación anual o el sistema de méritos.
13. Implantar un programa vigoroso de educación para todo el mundo.
14. Poner a trabajar a todas las personas de la organización para conseguir la transformación.

Los 10 puntos de Crosby.

1. Comenzar por el convencimiento de la alta dirección.
2. Crear un comité de mejora de la Calidad, integrado por responsables de departamentos.
3. Establecer métodos de medida de la calidad, adecuados a cada actividad.
4. Calcular los costes de calidad, para identificar donde serán rentables las mejoras.
5. Concienciar a los supervisores sobre la importancia de la calidad y sus métodos, para que estos transmitan el mensaje a todos los trabajadores.
6. Establecer las oportunas medidas correctivas. Las sugerencias de todo el personal deben ser tomadas en cuenta para definir las medidas oportunas en el nivel e mando adecuado.
7. Formar el comité “Cero Defectos”, compuesto por miembros del comité de mejora y otras personas. Poner en marcha un programa de 0-D ajustado a la organización y su cultura.
8. Formar a todos los supervisores y mandos, como parte previa a implantar los nuevos sistemas.
9. Jornada de “Cero Defectos”. Programar esta jornada para informar al personal que se ha implantado el nuevo sistema y clarificar que se espera de cada persona y que éste será el nuevo nivel de rendimiento.

10. Establecer objetivos de mejora individual y de grupo, mediante el desarrollo de técnicas adecuadas.

3.4. PASOS DE LA METODOLOGÍA.

Cuadro N° 26: Pasos para implantar un Sistema de Gestión de Calidad bajo la norma ISO 9001:2008.

Pasos	Descripción
1	Revisión Inicial de Estado.
2	Direccionamiento Estratégico.
3	Planificación Directiva.
4	Planificación Operacional.
5	Implementación del Sistema.
6	Verificación del Sistema.
7	Revisión y Mejora Continua

Fuente: Sistema de gestión de calidad. ISO 9001:2008. Manual de Implantación. Guía de Apoyo, Conceptos y Orientaciones para la implementación de la Norma ISO 9001:2008.

Estos pasos pueden ser simultáneos o secuenciales, esto depende de cómo se planifique la implantación. A continuación se especifican los pasos, que están en el libro “ISO 9001:2000. Sistema de Gestión de Calidad. Manual de Implantación” de Iván Idrobo.

1. Revisión Inicial de Estado.

1.1. Enfoque general

El enfoque general se refiere a direccionar el Sistema de Gestión hacia los componentes claves del negocio, mediante el análisis del manejo de la rentabilidad y el mercado.

1.2. Metodología para la Revisión Gerencial Inicial

- a) Definir el equipo de trabajo y el alcance del SGC.
- b) Analizar el portafolio de los productos y servicios de la empresa y determinar los productos y sectores estratégicos, al igual que los clientes vitales.
- c) Realizar el análisis de las necesidades, y del valor percibido por parte de los clientes estratégicos.
- d) Evaluar en términos generales el estado actual del SGC vs ISO 9001.
- e) Analizar las fallas, no conformidades, reclamos, requerimientos legales o vulnerabilidad en el contexto jurídico relacionado con el producto y estados financieros.
- f) Establecer conclusiones: Premisas estratégicas, formulación de acciones inmediatas y definición de prioridades.

2. Direccionamiento Estratégico

- 2.1. Formular o validar la VISIÓN DE ÉXITO de la compañía.
- 2.2. Formular las DIRECTRICES DE LA ESTRATEGIA requerida para orientar la empresa hacia el logro de la Visión de Éxito.
- 2.3. Formular la POLÍTICA DE CALIDAD.

3. Planificación Directiva.

Se refiere a la estructuración del Plan con los objetivos y metas requerido para cumplir la PROMESA DE VALOR o POLÍTICA DE CALIDAD, al igual que las acciones que permitan desarrollar la estrategia.

- 3.1. Planificar la Gestión de Calidad.
- 3.2. Actividades requeridas para validar la PLANIFICACIÓN DIRECTIVA.
- 3.3. Consideraciones adicionales acerca de la PLANIFICACIÓN DIRECTIVA.

4. Planificación Operacional.

Se refiere al análisis detallado de los procesos en cuanto a: Definición de la red de procesos, planificación del producto, Gestión de Diseño y Desarrollo, Gestión de requisitos, análisis de los componentes críticos para el desempeño del proceso, disposiciones, planes y procedimientos.

Secuencia a seguir para el desarrollo de ésta etapa:

- a) Estructurar la red de procesos del SGC.
- b) Realizar la planificación de la Calidad del Producto.
- c) Realizar el análisis integral de procesos, planes de control, mediciones y seguimiento y Gestión de logística.
- d) Estructurar los procedimientos y planes relacionados con: Gestión de No conformidades, reclamos, auditorías, acciones correctivas, preventivas o de mejora.

- e) Establecer otros procedimientos, planes y documentos de apoyo:
Plan de comunicaciones y toma de conciencia, control de documentos y registros del Manual de SGC.

5. Implementación del Sistema.

Ejecutar los procesos según lo previsto:

- Con personal consciente y competente.
- Con niveles de autoridad y responsabilidad definidos por la Gestión de Calidad.
- Con un buen control sobre la documentación y los registros.
- Con procesos efectivos de comunicación interna y externa acerca de la Gestión de Calidad.
- Con idoneidad y pleno dominio de los procesos operaciones y sobre los procesos que apoyan a ésta gestión.

6. Verificación.

Verificar los resultados contra lo planeado.

El Monitoreo y Medición: Sobre las variables y características de productos y procesos relacionados con los requisitos y puntos críticos de control.

La Evaluación del cumplimiento de los requisitos de calidad: Plan de control en cada proceso con requisitos de variables a controlar, frecuencia, método, responsables o informes.

Seguimiento al cumplimiento de los objetivos: Mecanismo de retroalimentación para ver las tendencias y proyecciones del SGC.

La auditoría sobre el SGC: Realizada por personal independiente y de manera periódica sobre los procesos del SGC, para verificar el cumplimiento de los requisitos de la ISO 9001.

7. Revisión y Mejora Continua.

Actuar para corregir, prevenir, mantener y/o mejorar los resultados.

Mantener el nivel de desempeño de nuestra Gestión.

Corregir las No Conformidades: La acción correctiva que emprendemos debe buscar la causa raíz del problema y eliminarla o reducirla.

Prevenir la ocurrencia de Problemas: La acción preventiva que realicemos debe identificar y tomar acciones encaminadas a disminuir o eliminar el riesgo detectado.

La Mejora Continua en la Gestión de Calidad: Es el desafío adoptado con la consolidación del SGC.

3.5. ESTRUCTURA Y FUNCIONAMIENTO.

Indicadores Cuantitativos y Cualitativos del Programa ISO 9001:2008

Criterios de Selección de empresas para la implementación de la Norma.

- Alto grado de decisión y comprometimiento de la Alta dirección.
- Operación en el sector Productivo, de Servicios o Comercial de por lo menos 3 años.

- No presentar en el momento de su vinculación Estados Financieros y/o Laborales en riesgo o peligro de quiebras técnicas y/o financieras.
- Participación de Funcionarias y empleadas en todos los niveles de la organización.
- Tener apertura para tratar aspectos relacionados a las problemáticas del Medio Ambiente, transparencia y ayuda a la reducción de los niveles de pobreza en su entorno.
- Cumplir con las escalas y requisitos de CO-INVERSIÓN requeridos.

Indicadores Cualitativos (Idrobo, 2005, pág. 35):

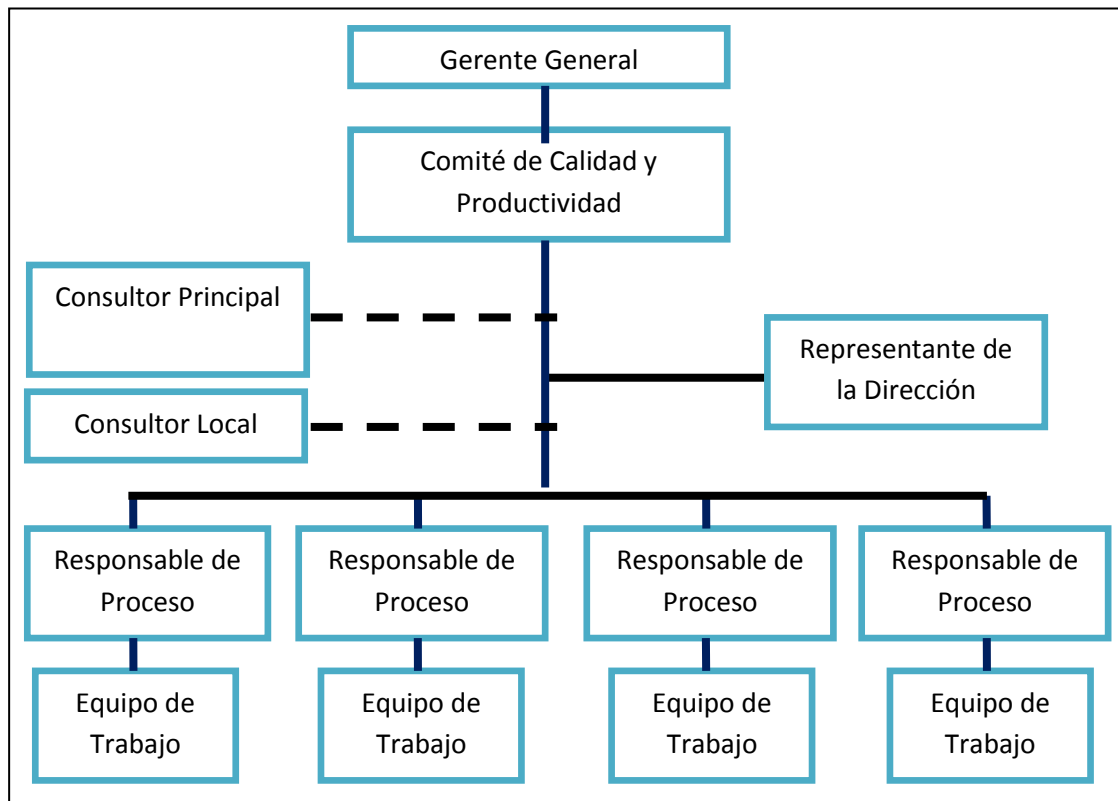
- Motivación, identificación y reconocimiento del personal de las empresas.
- Toma de decisiones en base a datos.
- Gestión por procesos en la organización.
- Control de Procesos mediante indicadores.
- Evaluación y selección de proveedores.
- Planificación y programación de la producción.
- Capacitación del Recurso Humano.
- Obtener trazabilidad de productos.
- Ambiente Laboral.

Indicadores Cuantitativos (Idrobo, 2005, pág. 35):

- | | |
|-----------------------|----------------------------|
| • Número de Empleados | • Capacidad Utilizada |
| • Género | • Desperdicio |
| • Productividad | • Satisfacción del Cliente |
| • Producción Mensual | • Rentabilidad/Ventas |
| • Ventas al Mes (\$) | |

A continuación, en el gráfico No. 18, se presenta la estructura necesaria para la implantación de un sistema de gestión de la calidad:

Gráfico N° 12: Estructura para la Implantación de un Sistema de Gestión de Calidad.



Fuente: ISO 9001:2000; Sistema de Gestión de Calidad; Manual de Implantación; Swisscontact.

A continuación se explicará las funciones de cada uno de los actores principales que forman parte de la Estructura para la implantación de un Sistema de Gestión de Calidad. Es importante mencionar que el trabajo disciplinado y en conjunto de estos actores asegurará el desarrollo exitoso del Sistema de Gestión de Calidad en una empresa.

Funciones:**1. Gerente General (Alta Dirección)**

Es fundamental el involucramiento y liderazgo por parte del Gerente General dentro del proceso de implantación del Sistema de Gestión de Calidad. La propia norma ISO 9001:2008 exige ciertos requisitos que el Gerente General debe cumplir. (Organización Internacional de la Normalización., 2008).

Funciones Principales

- Comunicar la importancia de satisfacer los requisitos de los clientes, los requisitos legales y los requisitos reglamentarios.
- Realizar revisiones del SGC en intervalos de tiempo planificados.
- Asegurar la disponibilidad de recursos.
- Asegurar que se determinen y se cumplan los requisitos de los clientes.
- Asegurar que se establezcan los objetivos de calidad en las funciones y niveles pertinentes de la organización.
- Asegurar que se mantenga la integridad del SGC, cuando se planifiquen o implementen cambios al SGC.
- Asegurar que las responsabilidades y autoridades estén definidas y sean comunicadas a toda la organización.
- Asegurar que se establezcan los procesos de comunicación adecuados dentro de la organización.

2. Comité de Calidad

El Comité de Calidad está conformado por el Presidente o Director General, Vicepresidente o Gerentes Generales y de Procesos, y el representante de la

Gerencia (responsable de que se cumplan todas las actividades planificadas para la implantación). Este comité de calidad debe reunirse al menos una vez cada mes, durante el proceso de implantación del SGC y también posteriormente a la obtención de la certificación. (Idrobo, 2005, pág. 36).

Funciones Principales:

- Establecer la Política de Calidad de la Organización.
- Definir los diferentes objetivos de calidad, que se deriven de la Política de Calidad.
- Aprobar los planes para la implantación del SGC.
- Realizar revisiones periódicas del avance del SGC.
- Definir el número de auditores internos para el Sistema.
- Aprobar los recursos necesarios para que el Sistema funcione sin problemas.
- Establecer el seguimiento y la evaluación del avance del SGC.
- Coordinar el entrenamiento requerido por los diferentes procesos.

3. Consultor Principal

El consultor principal es el máximo responsable del éxito en la implantación del SGC, por lo que la empresa debe asegurarse de quién será el Consultor Principal, antes de poner la empresa en manos de desconocidos. El consultor principal debe asistir a la empresa al menos una vez al mes y cuando la organización lo requiera. (Idrobo, 2005, pág. 37).

Funciones Principales

- Orientar a la organización en las diferentes actividades que se relacionen durante el proceso. (Política de calidad, mapa de procesos, procedimientos, instructivos).
- Impartir seminarios necesarios dentro de la organización para la implantación del SGC.
- Realizar visitas de seguimiento para controlar el avance del proceso.
- Preparar a grupos de auditores internos del SGC.
- Asesorar en las diferentes acciones correctivas originadas por auditorías u otras causas.
- Apoyar a la organización en las auditorías iniciales y de certificación.
- Asegurar que la organización obtenga la Certificación.

4. Consultor Local

Es la persona encargada de orientar constantemente a la organización. El Consultor Local está bajo la supervisión del consultor principal y mantiene el monitoreo y control de los avances, la comunicación entre la empresa, los coordinadores del Programa y el consultor principal. (Idrobo, 2005, pág. 37).

Funciones Principales

- Asistir al Consultor Principal en los seminarios.
- Realizar y apoyar las tareas expuestas por el consultor principal.
- Trabajar de acuerdo a las necesidades con los diferentes responsables de los procesos, orientado a cumplir los requisitos de la norma.
- Apoyar en el desarrollo de procedimientos, instructivos, planes, procesos.

5. Representante de la Dirección

Es el responsable de que todos los responsables de los procesos cumplan con lo acordado. Además tiene la información detallada de lo que está sucediendo en toda la organización, por lo que debe tener la capacidad de autoridad y de tomar decisiones (Idrobo, 2005, pág. 37).

Funciones Principales

- Asegurarse que se establezcan, se implementen y se mantengan los procesos necesarios para el SGC.
- Informar a la alta dirección, sobre el desempeño del SGC, y de cualquier necesidad de mejora.
- Asegurarse de que se promueva la toma de conciencia de los requisitos del cliente en todos los niveles de la organización.

6. Responsable de Procesos / Equipos de Trabajo

Son miembros de la organización que se responsabilizan de los diferentes procesos internos. (Idrobo, 2005, pág. 37).

Funciones Principales

- Definir los procesos y procedimientos del cual son responsables.
- Definir los indicadores necesarios que permitan medir y evaluar los procesos.
- Monitorear los procesos.
- Tabular e informar periódicamente los indicadores de los procesos.
- Informar acerca de acciones que no permitan un proceso eficaz.

3.6. PROCESO DE AUDITORÍA.

Nuevo enfoque de Auditorías

Este nuevo enfoque se orienta a reconocer si el personal tiene una visión común de los procesos que se están desarrollando dentro de la organización. Se debe analizar si estos procesos están siendo controlados y si están logrando los resultados esperados. Este control se lo puedo verificar mediante registros, actas e informes. Es necesario que las organizaciones conserven la mayoría de procedimientos documentados como herramientas para manejar de forma efectiva los Procesos. (Idrobo, 2005, pág. 38).

Las Auditorías de certificación se enfocan en promover la eficacia del SGC, mediante el logro de los objetivos de Calidad, el logro de los objetivos de la organización y mediante la conformidad de sus productos con los requerimientos del cliente. Los auditores deben verificar el uso de la Filosofía “*PHVA*”. (Idrobo, 2005, pág. 39).

Gráfico N° 13: CICLO DEMING.



Fuente: Sistema de Gestión de Calidad. ISO 9001:2008; Manual de Implantación.

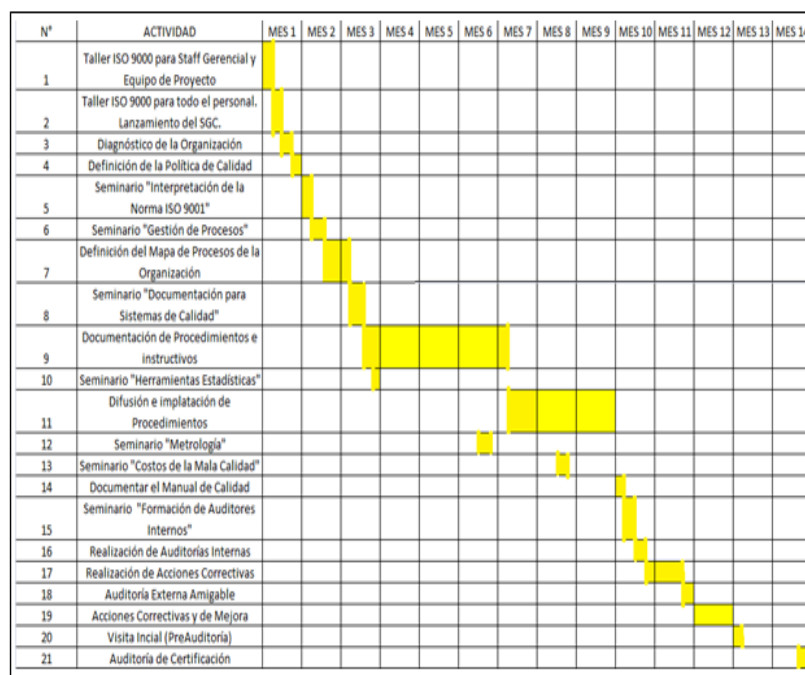
Al verificar el cumplimiento del “*Ciclo Deming*” los auditores deben comparar los resultados de los objetivos establecidos con las necesidades y expectativas del mercado y así se promoverá la eficacia del SGC.

Una “No Conformidad menor” puede ser identificada por el auditor, donde un requisito específico de la norma no sea aplicado consistentemente en las actividades del proceso. También puede ser identificada donde las mediciones y resultados muestren que los requisitos o los objetivos no se han cumplido ó donde se observen tendencias negativas y para las cuales no se han tomado acciones correctivas. Se identificará una “No Conformidad mayor” debido a la ausencia o falla de implantación y mantenimiento, en una o más de las cláusulas de la norma, ó en una situación donde con base a la evidencia objetiva disponible se dude de que la organización pueda proveer un “producto conforme”. (Idrobo, 2005, pág. 39).

3.7. CRONOGRAMA GENERAL.

A continuación se presenta el Cronograma de Actividades para la Implantación del Sistema de Gestión de Calidad bajo los lineamientos de la Norma ISO 9001:2008.

Cuadro N° 27: Cronograma de Actividades para la Implantación del Sistema de Gestión de Calidad bajo los lineamientos de la Norma ISO 9001:2008



Fuente: Sistema de Gestión de Calidad. ISO 9001:2008; Manual de Implantación.

3.8. CONTROL, MONITOREO Y EVALUACIÓN.

Algunas empresas subcontratan a organizaciones “Firmas Consultoras” para que se encarguen del monitoreo técnico, logístico y financiero del programa.

En esta etapa los Consultores Junior, llevan el control del avance del proceso de Implantación del SGC, a través de visitas periódicas conjuntamente con los Consultores Principales, levantando actas sobre las acciones ejecutadas, recomendando nuevas acciones a realizarse y verificando las mismas. Es un trabajo conjunto con la participación del Coordinador de Calidad y los responsables de Procesos de la empresa, ya que se determina e informa la situación actual de la empresa y las acciones correctivas que deben ser tomadas en cuenta. (Idrobo, 2005, pág. 43).

Los seminarios de Capacitación también deben ser evaluados por parte de los asistentes. Es necesario que existan hojas de asistencia a los seminarios. Mediante estos registros se puede verificar que se está transmitiendo correctamente los conocimientos de las capacitaciones a los participantes, además sirven para tener un control de la secuencia y el cumplimiento de los cronogramas y seminarios propuestos por la Firma Consultora, con el fin de asegurar la ejecución del Programa de Implementación del Sistema de Gestión de Calidad bajo la Norma ISO 9001:2008. (Idrobo, 2005, pág. 43).

3.9. RESÚMEN DE INDICADORES.

Mediante el uso de indicadores la Empresa demostrará los cambios y mejoras experimentados durante el proceso de Implantación del Sistema de Gestión de Calidad bajo la Norma ISO 9001:2008.

A continuación se muestra los indicadores más relevantes:

- Número de Empleados: Incremento de puestos de trabajo. (Medido en un periodo de tiempo no menor a 2 años).
- Género: Incremento de empleo del personal femenino.
- Productividad: Relación entre lo producido y el tiempo de la mano de obra utilizada.
- Producción Mensual: Producción en unidades de acuerdo al tipo de producto.
- Ventas al Mes (\$): Ingreso por ventas de productos o servicios.
- Capacidad Utilizada: Capacidad real que utiliza la empresa, con respecto a la capacidad instalada.
- Desperdicio: Porcentaje de desperdicio de materiales e insumos, con respecto a la cantidad de materiales e insumos utilizados.
- Satisfacción del Cliente: Percepción del Cliente con respecto a varios aspectos de la empresa.
- Rentabilidad/ Ventas: Rentabilidad con respecto a las ventas de la empresa.

4. DISEÑO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD PARA LANDPLASTIK CÍA. LTDA.

4.1. ESTRUCTURA DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD PARA LANDPLASTIK CÍA. LTDA.

El Sistema de Gestión de la Calidad ISO 9001:2008, describe dentro de los 8 principios de la calidad, el principio “Enfoque basado en Procesos”, que señala que cuando se desea alcanzar un resultado más eficientemente, se deben gestionar las actividades y los recursos como un proceso. Estos principios se utilizarán para diseñar el Sistema de Gestión de Calidad para LANDPLASTIK CÍA. LTDA. (ISO 9001, 2008).

La mayoría de empresas en el Ecuador, aún mantienen dentro de sus estructuras organizacionales, los sistemas jerárquicos, los cuales se caracterizan por la rigidez y un régimen absolutista, trayendo como resultado la resistencia al cambio y el individualismo dentro de la cultura organizacional; estos factores detienen el desarrollo de la empresa para alcanzar una mejor productividad y competitividad, puntos claves en el mundo comercial actual.

Para solucionar éstos problemas, la norma ISO 9001:2008 hace hincapié en la Gestión por procesos, mediante la determinación de procesos claves, su medición y mejora continua, para dar mayor valor a las organizaciones.

La norma ISO 9000 SGC Fundamentos y Vocabulario define proceso como: “Un conjunto de actividades mutuamente relacionadas o que interactúan para transformar entradas en salidas”. (Endrino, 2009)

Al organizar todas las actividades de la organización, se establecen procesos claramente definidos, permitiendo a la organización evaluarlos y controlarlos, con el fin de mejorarlos continuamente y buscar su mayor productividad.

Bajo este fundamento, LANDPLASTIK CÍA. LTDA., debe identificar todas las actividades que se desarrollan dentro de sus operaciones, para formalizarlas y determinar los procesos claves que agregan valor a los clientes, sólo así podrá mantener un control de la productividad de los procesos, sus avances y mejoras y logrará desarrollar una ventaja competitiva en el mercado.

Existen tres grupos de procesos (Secretaría Nacional del Planificación y Desarrollo, 2006):

1. Procesos Gobernantes o Estratégicos: Son procesos responsables de emitir políticas, directrices y planes estratégicos para el funcionamiento de la organización.
2. Procesos Agregadores de Valor también conocidos como Operativos/Misionales/De Producción: Son procesos responsables de generar el portafolio de productos y/o servicios que responden a la misión y objetivos estratégicos de la institución.

3. Procesos Habilitantes o de Apoyo: Son procesos responsables de brindar productos de asesoría y apoyo logístico para generar el portafolio de productos institucionales demandados por los procesos gobernantes, agregadores de valor y por ellos mismos.

4.2. CODIFICACIÓN DE PROCESOS

Mediante la codificación de los macro procesos, procesos y subprocesos, se identificará de forma detallada la estructura del Sistema de Gestión de Calidad de LANDPLASTIK CÍA. LTDA. y los lineamientos que deben acatar los empleados de la empresa para la generación de documentos del Sistema de Gestión de Calidad.

La Codificación se realiza de forma ordenada y lógica, empezando con el Macro proceso, posteriormente el proceso y al final el subproceso.

Cuadro N° 28: Codificación, Procesos Estratégicos:

Macro Proceso	Proceso	Sub Proceso
E1	P1	S1

Fuente: Alan Luis Valverde Ortiz.

Cuadro N° 29: Codificación, Procesos Operativos/Misionales/de Producción:

Macro Proceso	Proceso	Sub Proceso
O1	P1	S1

Fuente: Alan Luis Valverde Ortiz.

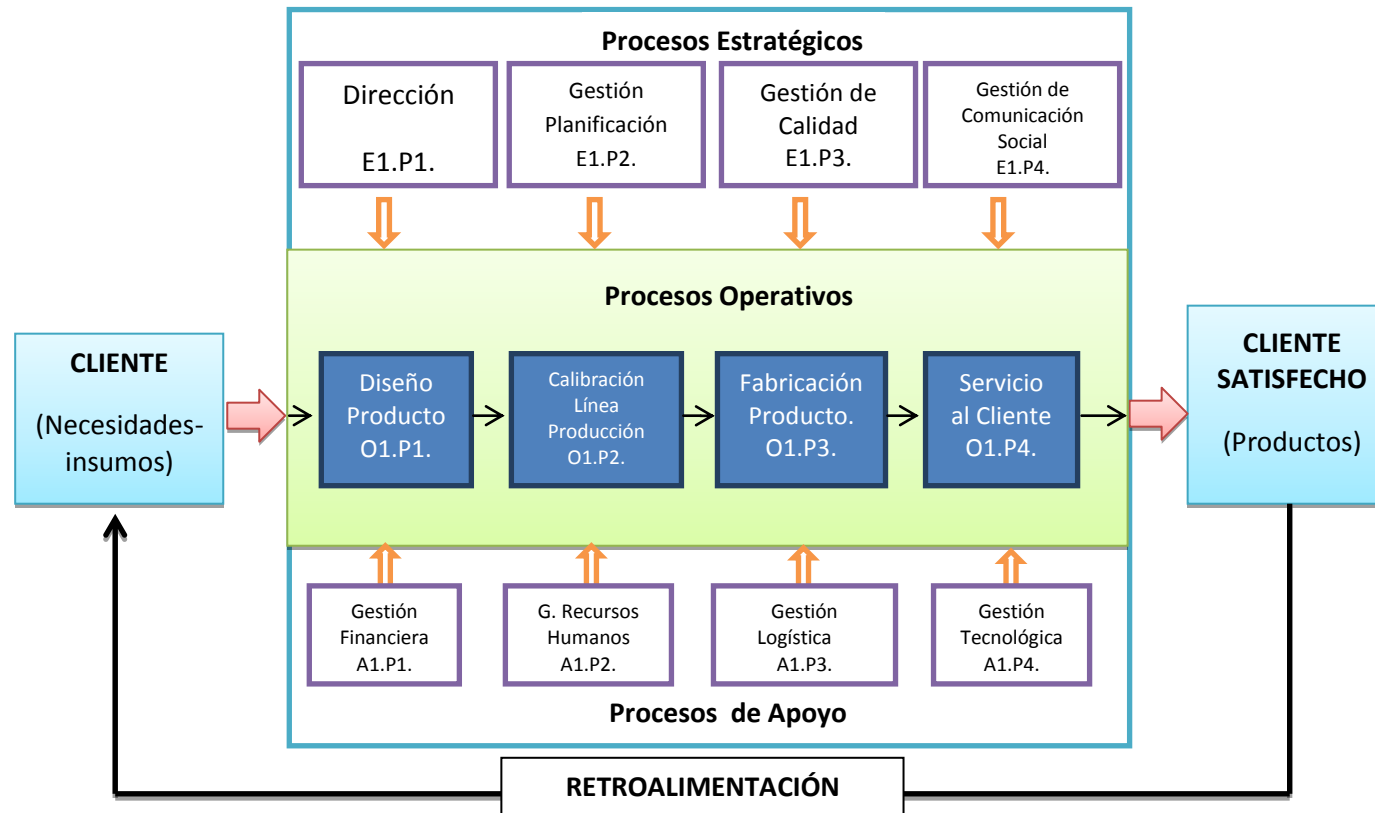
Cuadro N° 30: Codificación, Procesos de Apoyo:

Macro Proceso	Proceso	Sub Proceso
A1	P1	S1

Fuente: Alan Luis Valverde Ortiz.

A continuación se muestra el MAPA DE PROCESOS, propuesto para
LANDPLASTIK CÍA. LTDA.

Cuadro N° 31: Mapa de Procesos propuesto para LANDPLASTIK CÍA. LTDA.



Fuente: Investigación Realizada. (ISO 9001, 2008)

Cuadro N° 32: Procesos Estratégicos de LANDPLASTIK CÍA. LTDA., codificación:

MACROPROCESOS		PROCESOS		SUBPROCESOS	
Código	Nombre	Código	Nombre	Código	Nombre
E1	ESTRATÉGICOS	E1.P1.	Dirección	E1.P1.S1	Emisión de políticas
				E1.P1.S2	Revisión Gerencial
		E1.P2.	Gestión de Planificación	E1.P2.S1	Planeación Estratégica
				E1.P2.S2	Proyectos de inversión
				E1.P2.S3	Proforma de inversión y gasto corriente
				E1.P2.S4	Planeación Operativa
				E1.P2.S5	Seguimiento y evaluación de la planificación
		E1.P3.	Gestión de la Calidad	E1.P3.S1	Control de Documentos
				E1.P3.S2	Control de Registros
				E1.P3.S3	Auditorías Internas
				E1.P3.S4	Control Producto No Conforme
				E1.P3.S5	Acciones Correctivas
				E1.P3.S6	Acciones Preventivas
		E1.P4.	Gestión Comunicación Social	E1.P4.S1	Protocolo
				E1.P4.S2	Relaciones Públicas
				E1.P4.S3	Comunicación interna y externa

Fuente: Alan Luis Valverde Ortiz.**Elaborado por:** Alan Luis Valverde Ortiz.

Cuadro N° 33: Procesos Operativos de LANDPLASTIK CÍA. LTDA., codificación:

MACROPROCESOS		PROCESOS		SUBPROCESOS	
Código	Nombre	Código	Nombre	Código	Nombre
O1	OPERATIVOS	O1.P1.	Diseño del producto	O1.P1.S1	Definición de los requisitos del cliente
				O1.P1.S2	Diseño y Desarrollo del Producto
		O1.P2.	Calibración de la línea de producción	O1.P2.S1	Configuración de la línea de producción
				O1.P2.S2	Calibración de los equipos de Medición
		O1.P3.	Fabricación del producto	O1.P3.S1	Impresión
				O1.P3.S2	Corte
				O1.P3.S3	Laminación
				O1.P3.S4	Sellado
				O1.P3.S5	Empaque
		O1.P4.	Servicio al Cliente	O1.P4.S1	Marketing
				O1.P4.S2	Ventas
				O1.P4.S3	Servicio Postventa

Fuente: Alan Luis Valverde Ortiz.

Elaborado por: Alan Luis Valverde Ortiz.

Cuadro N° 34: Procesos De Apoyo de LANDPLASTIK CÍA. LTDA., codificación:

MACROPROCESOS		PROCESOS		SUBPROCESOS	
Código	Nombre	Código	Nombre	Código	Nombre
A1	DE APOYO	A1.P1.	Gestión Financiera	A1.P1.S1	Presupuesto
				A1.P1.S2	Contabilidad
				A1.P1.S3	Tesorería
		A1.P2.	Gestión Recursos Humanos	A1.P2.S1	Selección del Personal
				A1.P2.S2	Capacitación
				A1.P2.S3	Evaluación del Personal
				A1.P2.S4	Ambiente Laboral
		A1.P3.	Gestión de Logística	A1.P3.S1	Compras
				A1.P3.S2	Almacenaje
				A1.P3.S3	Mantenimiento de mobiliario y equipos
				A1.P3.S4	Transporte
				A1.P3.S5	Seguros
		A1.P4.	Gestión Tecnológica	A1.P4.S1	Hardware
				A1.P4.S2	Software
				A1.P4.S3	Comunicaciones

Fuente: Alan Luis Valverde Ortiz.

Elaborado por: Alan Luis Valverde Ortiz.

Una vez identificado los procesos de LANDPLASTIK CÍA. LTDA., se procede a la descripción de los Procesos de la empresa mediante sus principales elementos. Los elementos a describir son los siguientes:

- **Proceso:** Nombre o denominación del proceso según el Mapa de Procesos.

- **Propósito:** Es la misión que tiene el proceso según el Mapa de Procesos.
- **Responsable del Proceso:** Colaborador responsable de guiar, dirigir, analizar y motivar al mejoramiento del Proceso.
- **Actividades:** Son las acciones, pasos secuenciales que se desarrollan al interior de un proceso.
- **Entrada:** Elementos o insumos relevantes que se requieren para llevar a cabo una Actividad. Pueden ser: materiales, componentes, instrucciones, documentos, etc.
- **Salida:** Es el resultado de una actividad o del proceso. Las salidas pueden ser: materiales, componentes, instrucciones, documentos, etc.
- **Cliente:** Los procesos están interrelacionados en función a de sus Entradas y Salidas. Las Salidas pueden dirigirse hacia otros procesos (Clientes). Las Salidas de un Proceso pueden ser las Entradas de otros.
- **Indicadores:** En ésta sección se establecen los indicadores que permitirán medir y evaluar el desempeño del Proceso.

4.3. MANUAL DE CALIDAD.

El Manual de Calidad es el documento de mayor nivel jerárquico, éste debe ser elaborado por un comité de personas de diferentes áreas, además debe ser dirigido por el representante de la dirección, quién tomará decisiones en relación al Sistema de Gestión de Calidad.

El objetivo del Manual de Calidad es describir el Sistema de Gestión de Calidad y su aplicabilidad y establecer y asegurar los requisitos legales. El Manual debe tener todo su enfoque en el Cliente y en los procesos, puntos claves para la Norma ISO 9001:2008.

Con estas consideraciones se ha realizado el Manual de Calidad para LANDPLASTIK CÍA. LTDA., partiendo de la situación actual de la empresa.

El Contenido temático del Manual de Calidad contiene:

- **Carátula:** Presentación del Manual de Calidad y de la Empresa LANDPLASTIK CÍA. LTDA.
- **Índice:** Contiene todas las secciones a ser desarrolladas en el Manual de Calidad.
- **Introducción:** Es la presentación formal del giro de Negocio de la LANDPLASTIK CÍA. LTDA., además se presenta el compromiso que tiene la empresa por entregar productos de calidad para sus clientes.
- **Objetivo y Alcance del Sistema de Gestión de Calidad:** En esta sección se presenta el propósito del Manual de Calidad y el Alcance del Sistema de Gestión de Calidad de LANDPLASTIK CÍA. LTDA.
- **Definiciones y Responsabilidades:** En esta sección se hace mención a términos que son de importancia para asegurar la comprensión del Sistema de Gestión de Calidad y se expone quiénes deben cumplir con los lineamientos del Manual de Calidad.

- **Misión y Visión de LANDPLASTIK CÍA. LTDA.:** Se presenta la Misión y Visión de LANDPLASTIK CÍA. LTDA., para conocer el propósito de la empresa y reconocer hacia donde se dirige en el largo plazo.
- **Sistema de Gestión de la Calidad:** En esta sección se presentan los requisitos de la Norma de Calidad ISO 9001:2008 y los requisitos de la documentación para LANDPLASTIK CÍA. LTDA.
- **Responsabilidad de la Dirección:** En esta sección se presenta el Compromiso de la Dirección para desarrollar e implementar el Sistema de Gestión de Calidad y el enfoque con el Cliente que debe tener la empresa. Además se presenta la Política de Calidad, los Objetivos de Calidad de LANDPLASTIK CÍA. LTDA., la planificación, las responsabilidades y las formas de comunicación para conservar el Sistema de Gestión de Calidad. Finalmente se describe la información para la revisión de la Dirección.
- **Gestión de los Recursos:** En esta sección se presenta la manera en que LANDPLASTIK CÍA. LTDA., gestiona la provisión de recursos, los recursos humanos, la infraestructura y el ambiente de trabajo.
- **Realización del Producto:** En esta sección se presenta la planificación para la realización del producto, los procesos relacionados con el cliente, la revisión de los requisitos relacionados con el producto y la manera en que LANDPLASTIK CÍA. LTDA. mantiene comunicación con el cliente. Adicional muestra la gestión del Diseño y desarrollo del producto, compras, producción y prestación del servicio y el control de los equipos de seguimiento y medición.

- **Medición, análisis y Mejora:** En esta sección se presenta las formas para medir la satisfacción del cliente con respecto al producto brindado, el cumplimiento de los requisitos mediante auditorías internas. Además se presenta el seguimiento y la medición de los procesos y del producto, el control del producto no conforme, el análisis de datos y la Mejora Continua del Sistema de Gestión de Calidad de LANDPLASTIK CÍA. LTDA.

Todo este contenido se presenta en el Anexo 7, Manual de Calidad.

4.4. MANUAL DE PROCEDIMIENTOS.

Al definir, ordenar, controlar y evaluar las actividades de la empresa, se estará cumpliendo con el principio el cual pone énfasis la Norma ISO 9001:2008, “Enfoque basado en Procesos”.

Para la elaboración del Manual de Procedimientos, es importante revisar la planificación de los productos y procesos con base a las necesidades del cliente, requisito de la Norma ISO 9001:2008.

El contenido de cada procedimiento incluye los siguientes tópicos:

- **Revisión y Aprobación:** En ésta sección se hace constancia del nombre y el código del proceso, el número de versión y la fecha y la firma de las personas encargadas de actualizar, revisar y aprobar el documento.
- **Objetivo:** En esta sección se presenta el propósito del Procedimiento.
- **Alcance:** En esta sección se define las áreas, actividades y personas a las que afecta el procedimiento.

- **Responsables:** En esta sección se indica los proveedores, usuarios y clientes del Procedimiento.
- **Definiciones:** En esta sección se hace mención a términos que son de importancia para asegurar la comprensión del Procedimiento.
- **Indicadores de Gestión:** En esta sección se presenta el indicador con el cual el procedimiento será medible y por lo tanto controlado.
- **Referencias:** Se refiere a los documentos que se han tomado como información para realizar el procedimiento.
- **Registros:** En esta sección se presentan los documentos que presentan resultados obtenidos o proporcionan evidencia de las actividades desempeñadas en el procedimiento.
- **Descripción del Procedimiento:** En esta sección se presentan las actividades del procedimiento.
- **Diagrama de Flujo del Procedimiento:** En esta sección se presenta la representación gráfica del procedimiento.
- **Anexos:** Contiene los documentos de apoyo del procedimiento.

En la presente investigación se realizará la documentación de todos los Procesos de LANDPLASTIK CÍA. LTDA. y todo este contenido desarrollado se presenta en el Anexo 8, Manual de Procedimientos.

Mediante esta planificación, se ha establecido la estructura para el Diseño del Sistema de Gestión de Calidad para LANDPLASTIK CÍA. LTDA.

Es necesario mencionar, que el Manual de Calidad y el Manual de Procedimientos, son *PROPUESTAS* que cumplen con los objetivos de ésta investigación. LANDPLASTIK CÍA. LTDA., decidirá el establecimiento o no del Sistema de Gestión de Calidad.

5. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.

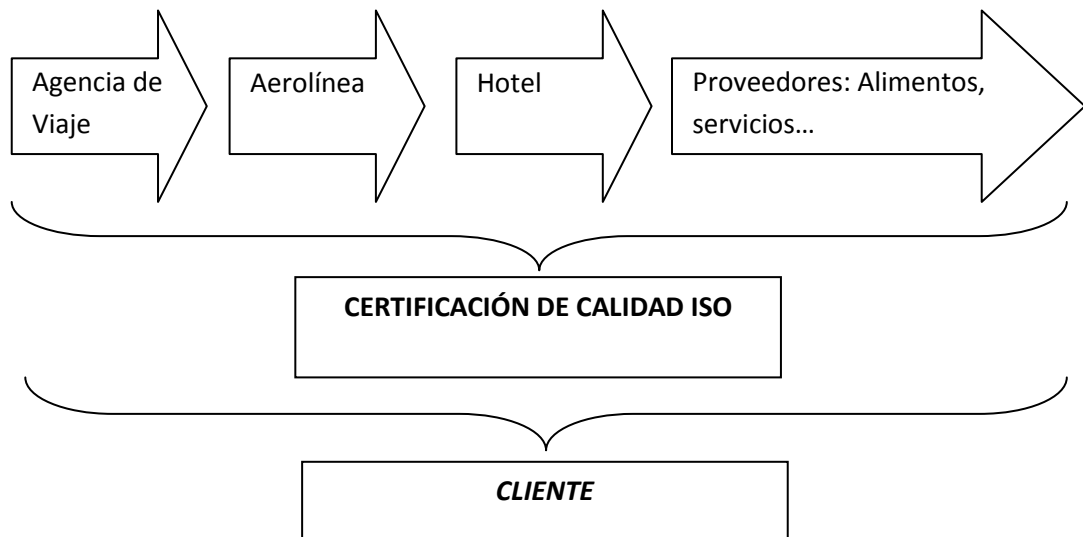
5.1. CONCLUSIONES

- La implementación de un Sistema de Gestión de Calidad, genera ventajas comparativas y ventajas competitivas en las actividades y procesos de la empresa, permitiendo a la empresa controlar eficientemente las debilidades internas y enfrentar eficazmente las amenazas, garantizando así la permanencia de la empresa en el mercado y generando utilidades y fuentes de empleo para la sociedad.
- Para lograr que los productos y servicios de una organización sean de Calidad, es necesario que toda organización sepa y que mejor implemente un Sistema de Gestión de Calidad, ya que éste sirve como plataforma para el desarrollo de actividades, procedimientos y procesos coordinados, los cuales contribuirán a que las características de los productos/servicios que oferta la empresa cumplan con los requisitos del cliente. De esta manera la empresa generará utilidades mediante la venta de productos/servicios de Calidad.
- La implementación de un Sistema de Gestión de Calidad, exige el seguimiento constante y la evaluación permanente al mismo. Mediante este adecuado proceso de Control, se promoverá a nivel general de la empresa, la Filosofía de **Mejora Continua**, la cual aumentará las habilidades y destrezas para el cumplimiento de los requisitos del cliente.

- La Propuesta del diseño de un Sistema de Gestión de Calidad, proporciona a las empresas productoras una metodología adecuada para la implementación de un sistema de Gestión de Calidad basado en la norma ISO 9001:2008.

5.2. RECOMENDACIONES

- La implementación hoy en día de un Sistema de Gestión de Calidad, en un mundo de comercio global, es prácticamente una obligación, y esto debido a que ahora la mayoría de empresas exigen a sus proveedores u empresas aliadas la Certificación de Calidad. Por ejemplo, agencias de viajes reconocidas únicamente trabajan con Aerolíneas y hoteles que cuenten con la Certificación de Calidad, para asegurarse de que sus clientes, “turistas, ejecutivos, familias”, tengan un servicio de calidad.



- La implementación de un Sistema de Gestión de Calidad es un nuevo método de hacer las cosas, mediante la coordinación de actividades y procesos de toda la

empresa. Esta implementación es para toda empresa ya sea pequeña como una cafetería, mediana o grande como una Multinacional.

- Ecuador presenta índices de competitividad muy bajos, una de sus razones es la política del actual gobierno, que es una política llamada Socialista del Siglo XXI, que si bien es cierto durante el desarrollo de toda la humanidad nos ha enseñado la historia que el socialismo no es un modelo sostenible para la economía y la sociedad del mundo. De todas formas estos índices bajos de competitividad que presenta nuestro país generan a todos los empresarios y emprendedores la motivación para surgir y crear empresas que contribuyan al desarrollo económico del país y a la creación de nuevas fuentes de empleo para el desarrollo del bienestar Social de todos los habitantes del país.
- Siempre se debe tener en cuenta que el principal recurso de toda empresa y de todo Sistema de Gestión de Calidad basado en la norma ISO 9001:2008 es la persona; es decir todos los colaboradores de la empresa, pues son el motor que impulsa al desarrollo de la organización. Y éste recurso debe ser cuidado y reconocido durante todo el camino de implementación del Sistema de Gestión de Calidad.
- El Sistema de Gestión de Calidad de la norma ISO 9001:2008 deberá estar siempre alineado con los objetivos de la organización. Y la Organización debe comprometerse con el mejoramiento continuo.
- Es recomendable que desde el inicio del diseño y la implementación del Sistema de Gestión de Calidad, se cuente con un alto nivel de sensibilización por parte de la alta dirección y del comité de gestión, para que la difusión del SGC sea amigable para

todos los colaboradores de la empresa. Esto consolidará la vigencia y cumplimiento de los estándares ISO en el mediano y largo plazo.

BIBLIOGRAFIA

- Agencia Pública de Noticias del Ecuador y Suramérica. (15 de 04 de 2013). *Ecuador y España firman acuerdo de colaboración en proyectos energéticos renovables*. Recuperado el 20 de 11 de 2013, de Andes: <http://www.andes.info.ec/es/economia/ecuador-espana-firman-acuerdo-colaboracion-proyectos-energeticos-renovables.html>
- Asamblea Nacional del Ecuador. (29 de 12 de 2010). *Código Orgánico de la Producción, Comercio e Inversiones* (Registro Oficial Suplemento # 351 ed.). Quito, Pichincha, Ecuador: Registro Oficial Suplemento 351.
- Asamblea Nacional del Ecuador. (07 de MAYO de 2011). *Ley Orgánica de Regulación y Control del Poder*. Quito, PICHINCHA, ECUADOR: Registro Oficial N° 697.
- Asociación de Comercio de la Industria Plástica. (02 de 2012). *Tecnología del Plástico*. Recuperado el 18 de 02 de 2014, de Tecnología del Plástico: <http://www.plastico.com/temas/Sector-de-fabricacion-de-plasticos-en-EEUU-continua-en-auge+96224?tema=3740000&pagina=1>
- Asociación de Fabricantes de Plásticos Europeos. (18 de 02 de 2013). *De alta seguridad de la chancadora de plastico*. Recuperado el 30 de 03 de 2015, de Kedic: <http://crusher-product.com/crushing-line/3001.php>
- Banco Central del Ecuador. (02 de 05 de 2014). *La economía ecuatoriana tuvo un crecimiento anual de 4,5% en 2013*. Recuperado el 30 de 03 de 2015, de Banco Central del Ecuador: <http://www.bce.fin.ec/index.php/boletines-de-prensa-archivo/item/623-la-economia-ecuatoriana-tuvo-un-crecimiento-anual-de-45-en-2013>
- Banco Mundial. (16 de 07 de 2013). *Grupo del Banco Mundial establece directrices para inversiones en el sector energético*. Recuperado el 20 de 11 de 2013, de Banco Mundial : <http://www.bancomundial.org/es/news/feature/2013/07/16/world-bank-group-direction-for-energy-sector>
- Bravo, J. (2008). *Guía de Apoyo. Conceptos y Orientaciones para la Implementación de la Norma ISO 9001:2008*. Santiago de Chile.
- Comercio, E. (24 de 01 de 2014). *El Comercio - Política*. Recuperado el 28 de 01 de 2014, de El Comercio - Política: http://www.elcomercio.com/politica/Ecuador-China-visa-turismo-migracion-chinos-Jorge_Glas_0_1072092864.html
- Comisión Europea. (02 de 02 de 2015). *Ingeniería Eléctrica*. Recuperado el 20 de 11 de 2013, de Comisión Europea: http://ec.europa.eu/enterprise/sectors/electrical/index_es.htm

- CONELEC. (2013). *CONELEC*. Recuperado el Noviembre de 2013, de <http://www.conelec.gob.ec/contenido.php?cd=1335>
- Confederación Española de Empresarios del Plástico. (18 de 02 de 2014). *Los plásticos, factor clave en el desarrollo social y material del ser humano*. Recuperado el 30 de 03 de 2015, de Kedid: <http://crusher-product.com/crushing-line/3001.php>
- EKOS . (17 de 02 de 2013). *Guía de negocios*. Recuperado el 17 de 02 de 2013, de EKOS: <http://www.ekosnegocios.com/empresas/empresas.aspx?ide=699&b=1>
- Embajada del Ecuador en la Republica Popular de China. (22 de 02 de 2010). *Relaciones bilaterales Ecuador-China*. Recuperado el 28 de 01 de 2014, de Ecuador en China: <http://www.ecuadorenchina.org/ec/ecuador-china>
- Endrino. (12 de 07 de 2009). *Norma ISO 9000:2000. Sistema de Gestión de Calidad. Fundamentos y Vocabulario*. Recuperado el 12 de 02 de 2015, de Endrino: <http://endrino.pntic.mec.es/jhem0027/calidad/normalizacion/vocabulario.htm>
- Federal Ministry for the Environment, Nature Conservation and Nuclear Safety. (Renewable Energy Sources in Figures. National and International Development.). *Renewable Energy Sources in Figures. National and International Development*. (D. W. Dipl.-Ing. (FH) Dieter Bohme, Ed.) Berlin, Alemania.
- Fred, D. (1997). *Conceptos de Administración Estratégica* (5TA ed.). México: PRENTICE-HALL HISPANOAMERICANO, S.A.
- Hidalgo, V. N. (1 de Marzo de 2013). El PIB creció un 5,01% en el 2012. *Poderes*.
- Idrobo, I. (2005). *ISO 9001:2000. Sistema de Gestión de Calidad. Manual de Implantación*. (1 ed., Vol. 3). Santiago de Chile : Swisscontact.
- INEC. (12 de 06 de 2014). *Sistema Integrado de Consultas de Clasificaciones y Nomenclaturas*. Recuperado el 12 de 06 de 2014, de http://www.inec.gob.ec/estadisticas/SIN/resul_ciiu4_co.php?select=value&busqueda=2220.11
- Instituto Nacional de Estadísticas y Censos. (03 de 02 de 2013). *Infografías*. Recuperado el 3 de 02 de 2013, de INEC: <http://www.inec.gob.ec/estadisticas/>
- Instituto Nacional de Estadísticas y Censos. (5 de 10 de 2014). *Indicadores Laborales Septiembre*. Recuperado el 30 de 03 de 2015, de INEC: <http://www.ecuadorencifras.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2014/10/Informe-Econom%C3%ADa-laboral-sep14-15-10-14.pdf>

- Instituto Nacional de Estadísticas y Censos. (03 de 02 de 2014). *Infografías*. Recuperado el 3 de 02 de 2013, de INEC: <http://www.inec.gob.ec/estadisticas/>
- ISO 9001. (2008). Sistema de Gestión de Calidad. *Sistema de Gestión de Calidad*. ISO.
- Landázuri, F. (12 de 02 de 2014). Entrevista Gerente General. (A. Valverde, Entrevistador)
- Ministerio Cordinador, P. E. (2014). *Indicadores Macroeconómicos Enero 2013*. Quito.
- Ministerio del ambiente. (2014). *Programa Nacional para la Gestión Integral de Desechos Sólidos – PNGIDS ECUADOR*. Recuperado el 09 de 03 de 2015, de <http://www.ambiente.gob.ec/programa-pngids-ecuador/>
- Mundo Plast. (14 de 05 de 2014). *La producción española de plásticos cayó casi el 1% en 2013*. Recuperado el 09 de 03 de 2015, de Mundo Plast: <http://www.mundoplast.com/noticia/la-produccion-espanola-plasticos-cayo-casi-1-2013/75278>
- Municipio del Distrito Metropolitano de Quito. (03 de 12 de 2010). *Ordenanza No. 0333*. Recuperado el 3 de 03 de 2015, de El Concejo Metropolitano de Quito: http://www7.quito.gob.ec/mdmq_ordenanzas/Ordenanzas/ORDENANZAS%20MUNICIPALES%202012/ORDM-0333%20%20%20LA%20PAMPA%20ECUATORIANA%20-%20BARRIO.pdf
- Murillo, A. P. (2005). *Estudio sobre el servicio de energía eléctrica en el Ecuador y su impacto en los consumidores*. Quito, Ecuador.
- Organización Internacional de la Normalización. (11 de 2008). *Norma ISO 9001:2000. Sistema de Gestión de Calidad. Manual de Implantación*. Ginebra: ISO.
- Organización Internacional de Normalización ISO. (20 de 11 de 2008). Sistema de Gestión de Calidad 9001:2008. *Sistema de Gestión de Calidad 9001:2008, 1*. Ginebra: ISO.
- Plastics Europe. (18 de 02 de 2013). *The Plastics Portal*. Recuperado el 18 de 02 de 2013, de The Plastics Portal: <http://www.plasticseurope.es/que-es-el-plastico.aspx>
- Presidente Rafael Correa. (2011). Boletín de Prensa. *Medios de Comunicación*. 2, 10. Quito.
- PRO ECUADOR. (23 de 02 de 2014). *INSTITUTO DE PROMOCIÓN DE EXPORTACIONES E INVERSIONES*. Recuperado el 23 de 02 de 2014, de Exportaciones sectores plasticos: <http://www.proecuador.gob.ec/exportadores/sectores/plasticos/#>
- Red de Indicadores de Ciencia y Tecnología Iberoamericana e Interamericana. (3 de 02 de 2013). *Red de Indicadores de Ciencia y Tecnología Iberoamericana e Interamericana*.

Recuperado el 3 de 02 de 2013, de Red de Indicadores de Ciencia y Tecnología Iberoamericana e Interamericana: <http://www.ricyt.org/>

Refugio, P. (2012). *Administración de pequeñas empresas*. México: RED TERCER MILENIO S.C.

Schmitt, P. B. (1966). *Introducción a la Electricidad y a la Electrónica*. New York: Novaro, S.A.

Secretaría Nacional de planificación y desarrollo. (22 de 02 de 2013). *Revolucion productiva a través del conocimiento y el talento humano*. Recuperado el 09 de 02 de 2014, de http://www.planificacion.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2013/01/matriz_productiva_WEBtodo.pdf

Secretaría Nacional de Planificación y Desarrollo. (2009-2013). *Plan Nacional para el Buen Vivir 2009-2013*. Recuperado el 12 de 02 de 2014, de Plan Nacional para el Buen Vivir 2009-2013: <http://plan.senplades.gob.ec/innovacion-tecnologica>

Secretaría Nacional del Planificacion y Desarrollo. (17 de Abril de 2006). *Normativa Procesos Registro Oficial N°251*. Recuperado el 12 de 03 de 2015, de Semplades: <http://www.planificacion.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2012/08/Estatuto-Org%C3%A1nico-de-Gesti%C3%B3n-Organizacional.pdf>

Unión Europea. (26 de 06 de 2013). *Market share of the largest generator in the electricity market - annual data*. Recuperado el 20 de 11 de 2013, de Eurostat: http://appsso.eurostat.ec.europa.eu/nui/show.do?dataset=nrg_ind_331a&lang=en

ANEXOS

ANEXO 1

MATRIZ PARA LA DETERMINACIÓN DE LA DECLARACIÓN DE LA MISIÓN DE LANDPLASTIK CÍA. LTDA.

Se realizó la siguiente encuesta de 9 preguntas al Gerente de LANDPLASTIK CÍA. LTDA.

Elementos, Criterios para la determinación.	LANDPLASTIK CÍA. LTDA.
Clientes: ¿Quiénes son los clientes de la empresa?	Empresas Industriales Alimenticias y Embotelladoras.
Productos/Servicios: ¿Cuáles son los principales productos o servicios de la empresa?	Empaques Flexibles (Rollos - Fundas), Etiquetas, Roll Fed, Fajillas plásticas.
Mercados: ¿Dónde compite la empresa?	En el mercado nacional.
Tecnología: ¿Es la tecnología un interés primordial de la empresa?	Sí, absolutamente. La tecnología es la clave de éxito de nuestra empresa.
Interés por la supervivencia, el crecimiento y la rentabilidad: ¿Trata la empresa de alcanzar objetivos económicos?	El trabajo en Equipo logrará desarrollar ventaja competitiva en el mercado, generando confianza y beneficios en nuestros clientes y en nuestro propio equipo de trabajo.
Filosofía: ¿Cuáles son las creencias, valores, aspiraciones y prioridades filosóficas fundamentales de la empresa?	El desarrollo profesional y humano de cada uno de nuestros colaboradores, ligado a valores de respeto, responsabilidad y perseverancia.

Concepto de sí misma: ¿Cuál es la competencia distintiva de la empresa o su principal ventaja competitiva?

Uso eficiente y eficaz de todos nuestros recursos materiales, humanos y tecnológicos, obteniendo así productos de alta calidad, a menores precios y con total satisfacción de cumplir con las necesidades del cliente.

Interés por la imagen pública: ¿Se preocupa la empresa por asuntos sociales, comunitarios y ambientales?

En todas nuestras operaciones buscamos no causar daño al medio ambiente mediante el uso de materiales biodegradables y el constante reciclaje. Además queremos ser una empresa generadora de empleos para el beneficio de la sociedad Ecuatoriana.

Interés por los empleados: ¿Se considera que los empleados son un activo valioso de la empresa?

Sí, todos los empleados son importantes para la empresa, es por eso que se capacita y motiva a todo el personal, con el objetivo de que puedan progresar personal y profesionalmente. Además todo el personal es bien remunerado y a tiempo.

Misión Propuesta:

LANDPLASTIK CÍA. LTDA., brinda a empresas Industriales Alimenticias y Embotelladoras a nivel Nacional, empaques flexibles (rollos - fundas), etiquetas, Roll Fed y fajillas plásticas, mediante el uso eficiente y eficaz de todos los recursos materiales y tecnológicos y con las habilidades de su talento humano y el trabajo en equipo. Nos comprometemos a brindar productos de alta calidad, con la finalidad de ser una empresa que genere beneficios para el país en el ámbito social, ambiental y económico.

ANEXO 2

MATRIZ PARA LA DETERMINACIÓN DE LA DECLARACIÓN DE LA VISIÓN DE LANDPLASTIK CÍA. LTDA.

Se realizó la siguiente encuesta de 6 preguntas al Gerente de LANDPLASTIK CÍA. LTDA.

Elementos, Criterios para la determinación.	LANDPLASTIK CÍA. LTDA.
¿Cuándo?	En 5 años.
¿Qué?	Soluciones Integrales en empaques flexibles y necesidades plásticas.
¿Cómo?	Implementando nueva tecnología
¿Con quién?	Con personal administrativo y técnico capacitado.
¿Para qué?	Alcanzar Mercado Internacional.
¿Dónde?	Zona de Pichincha.

Visión Propuesta:

Ser la empresa líder dentro de 5 años en el ámbito de soluciones integrales en empaques flexibles y necesidades plásticas a nivel nacional, mediante la implementación de nuevas tecnologías, y con personal administrativo y técnico capacitado, para lograr alcanzar el mercado Internacional, desde la importante participación en la zona de Pichincha.

ANEXO 3

ESTADO DE SITUACIÓN INICIAL AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2013.

LANDPLASTIK CÍA. LTDA.

ESTADO DE SITUACION AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2013

ACTIVO			
ACTIVO CORRIENTE			
DISPONIBLE	Caja, Bancos		18.956,25
	Inversiones financieras temporales		0,00
EXIGIBLE	Cuentas y documentos por cobrar clientes no relacionados		216.354,21
	(-)Provision cuentas incobrables		10.817,71
	Cuentas y documentos por cobrar clientes relacionados		0,00
	Otras cuentas por cobrar		0,00
	Credito Tributario a favor de la empresa (IVA)		5.698,74
	Credito Tributario a favor de la empresa (I. Renta) años anteriores		0,00
	Credito Tributario a favor de la empresa (I. Renta) año corriente		0,00
	REALIZABLE	Inventario de Materia Prima	
Inventario de Productos en Proceso			2.859,41
Inventario Suministros y Materiales			854,20
Inventario de productos terminados y mercadería en almacen			6.252,31
Mercaderías en transito			0,00
Inventario de repuestos, herramientas y accesorios			3.300,10
Seguros pagados por anticipado			0,00
Arriendos pagados por anticipado			0,00
Dividendos pagados por anticipado			0,00
Otros activos corrientes			0,00
TOTAL ACTIVO CORRIENTE			273.313,86

ACTIVO FIJO

ACTIVO FIJO TANGIBLE		
Terrenos		0,00
Edificios		0,00
Obras en proceso		0,00
Instalaciones		0,00
Muebles y enseres		2.850,00
Maquinaria y equipo		185.600,00
Naves, aeronaves, barcasas y similares		0,00
Equipos de computación y software		2.640,00
Vehiculos, equipos de transporte y equipo caminero móvil		13.200,00
Otros activos fijos tangibles		0,00
(-)Depreciacion acumulada Activo Fijo		2.200,00
(-)Depreciacion acumulada Acelerada de Vehiculos, Equipo transporte		1.320,00
TOTAL ACTIVO FIJO TANGIBLE		200.770,00
ACTIVO FIJO INTANGIBLE		
Marcas, patentes, derechos de llave y otros sillares.		0,00
(-)Amortizaciones acumuladas		0,00
TOTAL ACTIVO FIJO INTANGIBLE		0,00
TOTAL ACTIVO FIJO		200.770,00

OTROS ACTIVOS**ACTIVO DIFERIDO**

Gastos de organización y constitución		1.450,00
Gastos de investigación, exploración y otros		0,00
Saldo deudor de diferencial cambiario		0,00
Otros activos diferidos		0,00
(-)Amortizacion acumulada		0,00
TOTAL ACTIVO DIFERIDO		1.450,00
TOTAL DEL ACTIVO		475.533,86

PASIVO
PASIVO CORRIENTE

Cuentas y documentos por pagar proveedores locales	154.560,26
Cuentas y documentos por pagar proveedores del exterior	0,00
Obligaciones con entidades financieras locales	79.908,00
Obligaciones con entidades financieras del exterior	0,00
Prestamos de sucursales, accionistas y casa matriz locales	36.000,00
Prestamos de sucursales, accionistas y casa matriz del exterior	0,00
Obligaciones con la administración tributaria	31.316,93
Impuesto a la Renta por pagar del ejercicio	17.648,46
Obligaciones con el IESS	25.536,83
Obligaciones con los empleados	0,00
Participación trabajadores por pagar del ejercicio	19.393,89
Transferencia casa matriz y sucursales (del exterior)	0,00
Provisiones	10.000,00
Crédito a Mutuo	0,00

**TOTAL PASIVO
CORRIENTE**
374.364,37
**PASIVO LARGO
PLAZO**

Cuentas y documentos por pagar proveedores locales	0,00
Cuentas y documentos por pagar proveedores del exterior	0,00
Obligaciones con entidades financieras locales	0,00
Obligaciones con entidades financieras del exterior	0,00
Prestamos de accionistas y compañías relacionadas locales	0,00
Prestamos de accionistas y compañías relacionadas del exterior	0,00
Transferencia casa matriz y sucursales (del exterior)	0,00
Obligaciones emitidas adquiridas por relacionadas	0,00
Obligaciones emitidas adquiridas por terceros	0,00
Provisiones para Jubilación patronal	0,00
Provisiones	5.000,00
Crédito a Mutuo	0,00

**TOTAL PASIVO
LARGO PLAZO**
5.000,00
TOTAL DEL PASIVO
379.364,37

PATRIMONIO NETO

Capital suscrito o asignado	400,00
(-)Capital suscrito no pagado	0,00
Aportes de socios o accionistas para futura capitalización	0,00
Reserva Legal	600,00
Reservas facultativa y estatutaria	1.000,00
Reserva de capital	10.000,00
Reserva por valuación, donaciones y otras	0,00
Utilidad no distribuida ejercicios anteriores	0,00
(-)Perdida acumulada ejercicios anteriores	0,00
Utilidad del ejercicio (despues de particiones, impuestos y reserva	84.169,47
(-)Perdida del Ejercicio	0,00

TOTAL PATRIMONIO NETO	96.169,47
------------------------------	------------------

TOTAL PASIVO Y PATRIMONIO	475.533,85
----------------------------------	-------------------

Quito, 31 de Diciembre del 2013

**PAUL BAEZ
SALGADO
LANDPLASTIK
CÍA. LTDA.**

ANEXO 4**ESTADO DE RESULTADOS AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2013.****LANDPLASTIK CÍA. LTDA.****ESTADO DE RESULTADOS AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2013**

INGRESOS		
Ventas gravadas con 12%		790.544,19
Ventas gravadas con 0%		83.615,90
Exportaciones netas		0,00
Ingresos provenientes del exterior		0,00
Rendimientos financieros		114,56
Otras rentas		0,00
Dividendos percibidos locales		0,00
Otras rentas exentas		0,00
Utilidad en venta de activos		0,00
Ingresos por reembolso		0,00
TOTAL INGRESOS		874.274,65

COSTOS Y GASTOS

Inventario Inicial bienes no producidos por la sociedad		0,00
Compras netas de bienes no producidos por la sociedad		606.653,99
Importacion de bienes no producidos por la sociedad		0,00
(-)Inventario final de bienes no producidos por la sociedad		11.658,60
Inventario Inicial de Materia Prima		26.892,30
Compras Netas de Materia Prima		0,00
Importaciones de Materia Prima		0,00
(-)Inventario final de Materia Prima		29.856,35
Inventario Inicial de Productos en proceso		6.744,90
(-)Inventario final de Productos en proceso		2.859,41
Inventario Inicial de Productos terminados		9.265,84
(-)Inventario final de Productos terminados		6.252,31
Baja de Inventarios		8.145,20
Sueldos y Salarios y Demás remuneraciones		85.215,60
Sueldos y salarios a traves de tercerizadoras		0,00
Aportes a la Seguridad Social (incluido fondos de reserva)		11.530,15
Mantenimiento y reparaciones		2.680,50
Arrendamiento de bienes inmuebles propiedad de personas naturales		0,00
Arrendamiento de bienes inmuebles propiedad de sociedades		0,00
Comision a sociedades		0,00
Promoción y publicidad		460,00
Combustibles		1.430,56
Lubricantes		152,30
Arrendamiento Mercantil		0,00
Arrendamiento del exterior		0,00
Seguros y reaseguros		0,00
Suministros y materiales		680,50
Transporte		754,00
Gastos de Gestión		0,00
Gastos de Viaje		1.854,30
Agua, Energía, Luz y Telecomunicaciones		22.326,54
Notarios y Registradores de la propiedad		45,00
Impuestos, contribuciones y otros		0,00
Depreciación de Activos Fijos (1%)		2.200,00
Depreciacion acelerada de vehiculos, Equipos de transporte y otros		1.320,00
Amortizaciones (inversiones e intangibles)		0,00
Provisión de Cuentas Incobrables		10.817,71
Amortizaciones y gastos por diferencia de cambio		0,00
Intereses y comisiones bancarias Locales		0,00
Intereses y comisiones bancarias del exterior		0,00
Gastos provisiones deducibles		0,00
Otros gastos locales		0,00
Otros gastos del exterior		0,00
IVA que se carga al gasto		0,00
Perdida en venta de activos fijos		0,00
Perdidas en cartera		4.520,10

TOTAL COSTOS Y GASTOS

753.062,82

CONCILIACION TRIBUTARIA

UTILIDAD DEL EJERCICIO		121.211,83
PERDIDA DEL EJERCICIO		0,00
(-) 15% Participacion de trabajadores		19.393,89
(-) 100% Dividendos percibidos exentos (trasladar campo 607)		0,00
(-) 100% Otras rentas exentas (trasladar campo 608)		0,00
GASTOS NO DEDUCIBLES	En el país	0,00
	En el exterior	0,00
(+) Gastos incurridos para generar ingresos exentos		0,00
(-) Amortización de perdidas años anteriores		0,00
(-) Deducciones por leyes especiales y otras deducciones		0,00
(+) Ajuste por precios de transferencia		0,00
= UTILIDAD GRAVABLE		101.817,94
= PERDIDA		0,00
UTILIDAD CAMPO 814	Reinvertir y Capitalizar	0,00
	Saldo utilidad gravable	101.817,94
IMPUESTO A LA RENTA CAUSADO		25.454,48
(-) Anticipo pagado		0,00
(-) Retenciones en la fuente realizadas en el ejercicio fiscal		7.806,02
(-) Retenciones por dividendos anticipados		0,00
(-) Retenciones por ingresos provenientes del exterior		0,00
(-) Crédito tributario o exoneraciones por leyes especiales		0,00
SALDO A FAVOR DEL CONTRIBUYENTE		17.648,46
SALDO IMPUESTO A LA RENTA A PAGAR		17.648,46
UTILIDAD DEL EJERCICIO (Despues de Participaciones, impuestos, etc.)		84.169,47

Quito, 13 de Enero del 2014

PAUL BAEZ SALGADO
LANDPLASTIK CÍA.
LTDA.

ANEXO 5

ANÁLISIS Y REDACCIÓN DE LOS OBJETIVOS ESTRATÉGICOS.

		OPORTUNIDADES										TOTAL	AMENAZAS										TOTAL	GRAN TOTAL	
		a	b	c	d	e	f	g	h	i	j		a	b	c	d	e	f	g	h	i	j			
FORTALEZAS	a	10	7	7	7	10	10	10	4	4	0	69	7	7	10	10	0	0	0	0	0	0	34	103	14%
	b	7	10	7	0	10	0	10	10	4	4	62	4	7	10	10	0	0	0	0	4	0	35	97	13%
	c	7	7	4	7	0	7	7	4	0	4	47	7	0	7	7	4	4	7	7	7	7	57	104	14%
	d	10	7	10	7	10	10	10	4	4	0	72	7	7	4	10	7	0	7	7	7	10	66	138	18%
	e	4	0	0	4	0	7	0	4	4	0	23	0	0	10	10	0	0	0	0	0	0	20	43	6%
	f	10	0	4	7	0	7	0	4	7	7	46	0	0	10	10	0	0	0	0	0	0	20	66	9%
	g	10	7	4	4	7	7	10	4	0	4	57	0	0	10	10	7	0	0	0	0	0	27	84	11%
	h	7	0	4	7	4	7	4	7	0	7	47	7	7	0	7	0	0	4	7	7	0	39	86	11%
	i	4	0	0	0	4	0	0	4	4	7	23	7	0	4	7	0	0	0	0	0	0	18	41	5%
	TOTAL	69	38	40	43	45	55	51	45	27	33	446	39	28	65	81	18	4	18	21	25	17	316	762	100%
DEBILIDADES	a	10	4	10	10	10	10	0	10	7	0	71	7	0	10	7	0	0	0	0	0	0	24	95	14%
	b	10	0	4	0	0	7	4	0	7	7	39	0	0	10	10	7	7	4	7	7	0	52	91	14%
	c	10	7	4	10	10	10	7	10	7	0	75	7	0	10	10	0	0	0	0	0	0	27	102	16%
	d	10	4	7	4	0	4	4	0	7	4	44	7	4	10	7	0	4	0	4	0	4	40	84	13%
	e	4	0	4	7	0	4	0	0	4	7	39	0	0	4	10	0	0	0	0	4	0	18	48	7%
	f	10	4	4	4	4	0	0	0	7	0	33	10	10	0	0	10	4	0	0	0	0	34	67	10%
	g	4	0	0	10	0	7	4	0	4	7	36	4	0	7	10	7	0	7	4	0	0	39	75	11%
	h	4	0	4	4	10	10	7	10	0	0	49	4	0	0	0	0	4	0	0	0	0	8	57	9%
	i	4	0	4	0	4	0	10	0	0	0	22	4	0	0	4	7	0	0	0	0	0	15	37	6%
	TOTAL	66	19	41	49	38	52	36	30	43	25	399	43	14	51	58	31	15	15	15	7	8	257	656	100%
GRAN TOTAL		135	57	81	92	83	107	87	75	70	58	845	82	42	116	139	49	19	33	36	32	25	573		
		16%	7%	10%	11%	10%	13%	10%	9%	8%	7%	100%	14%	7%	20%	24%	9%	3%	6%	6%	6%	4%	100%		
		1			3		2						3		2	1	4								

OBJETIVOS ESTRATEGICOS

RELACION FORTALEZAS – OPORTUNIDADES			
F / O	Fd	Administración comprometida con el desarrollo de la empresa.	Incrementar el posicionamiento en el mercado del sector plástico.
	Oa	Evolución del sector plástico en los últimos años.	
	Fa	Alta inversión en Investigación, desarrollo e innovación.	Incrementar la producción y comercialización.
	Of	Mercado más exigente respecto a productos de calidad.	
RELACION DEBILIDADES – OPORTUNIDADES			
D / O	Do	Falta de procesos indispensables para el mejoramiento de la Calidad del producto.	Incrementar la efectividad y automatización de los procesos internos.
	Oa	Evolución del sector plástico en los últimos años.	
	Da	Falta de un Sistema de Gestión de la Calidad.	Incrementar la calidad y seguridad de los procesos institucionales.
	Of	Mercado más exigente respecto a productos de calidad.	
RELACION FORTALEZAS – AMENAZAS			
F / A	Fd	Administración comprometida con el desarrollo de la empresa.	Incrementar el uso eficiente del presupuesto.
	Ad	Fuerte competencia dentro del sector Plástico.	
	Fo	Especial conocimiento del sector Plástico.	Disminuir los costos de producción.
	Ac	Mayor presencia de productos extranjeros en el mercado.	
RELACION DEBILIDADES – AMENAZAS			
D / A	Db	Falta de difusión comercial de la empresa.	Incrementar la difusión de la imagen de la empresa y del producto.
	Ad	Fuerte competencia dentro del sector Plástico.	
	Dd	Falta de un sistema para la administración estratégica.	Incrementar la competencia y desarrollo del talento humano.
	Ac	Mayor presencia de productos extranjeros en el mercado.	

ANEXO 6

REDACCIÓN DE LA ESTRATEGIA.

	REDACCION DE LA ESTRATEGIA:	
	Incrementar el posicionamiento en el mercado del sector plástico.	
	Incrementar la producción y comercialización.	
FO	ESTRATEGIA OFENSIVA:	Desarrollar alianzas estratégicas que permitan mejorar las prácticas de producción y colocación del producto en el mercado.
	Incrementar el uso eficiente del presupuesto.	
	Disminuir los costos de producción.	
FA	ESTRATEGIA DEFENSIVA:	Controlar la contabilidad de costos y la evolución de los índices financieros para optimizar el uso del presupuesto.
	Incrementar la efectividad y automatización de los procesos internos.	
	Incrementar la calidad y seguridad de los procesos institucionales.	
DO	ADAPTACIÓN - DEFENSIVA:	Implantar e implementar un Sistema de Gestión de Calidad bajo la norma ISO 9001:2008.
	Incrementar la difusión de la imagen de la empresa y del producto.	
	Incrementar la competencia y desarrollo del talento humano.	
DA	ESTRATEGIA SUPERVIVENCIA - DEFENSIVA:	Generar un sistema comunicacional para evidenciar el desarrollo del talento humano y posicionar la imagen de la empresa en el sector Plástico.

MANUAL DE CALIDAD

Índice de Manual de Calidad

MANUAL DE CALIDAD	1
INTRODUCCIÓN	1
1. OBJETIVO Y ALCANCE DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	2
1.1. Objetivo	2
1.2. Alcance del Sistema de Gestión de Calidad	2
2. DEFINICIONES Y RESPONSABILIDADES	2
2.1. Definiciones	2
2.2. Responsabilidades	3
3. Misión y Visión de LANDPLASTIK CÍA. LTDA.	3
3.1. Misión	3
3.2. Visión	3
4. SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	4
4.1. Requisitos de la Norma de Calidad ISO 9001: 2008	4
4.2. Requisitos de la Documentación	4
4.2.1. Generalidades	4
4.2.2. Manual de Calidad	5
4.2.3. Control de los Documentos	5
4.2.4. Control de los Registros	6
5. Responsabilidad de la Dirección	6
5.1. Compromiso de la Dirección	6
5.2. Enfoque al Cliente	6
5.3. Política de Calidad	6
5.4. Planificación	7
5.4.1. Objetivos de la Calidad	7
5.4.2. Planificación del Sistema de Gestión de la Calidad	8
5.5. Responsabilidad, autoridad y comunicación	8
5.5.1. Responsabilidad y autoridad	8
5.5.2. Representante de la Dirección	8
5.5.3. Comunicación Interna	9
5.6. Revisión por la Dirección	9

5.6.1. Generalidades	9
5.6.2. Información para la revisión	9
5.6.3. Resultados de la revisión.....	10
6. GESTIÓN DE LOS RECURSOS.....	10
6.1. Provisión de recursos	10
6.2. Recursos Humanos.....	10
6.2.1. Generalidades	10
6.2.2. Competencia, formación y toma de conciencia.....	10
6.3. Infraestructura	11
6.4. Ambiente de Trabajo.....	11
7. REALIZACIÓN DEL PRODUCTO.....	11
7.1. Planificación de la realización del producto.....	11
7.2. Procesos relacionados con el cliente	12
7.2.1. Determinación de los requisitos relacionados con el producto	12
7.2.2. Revisión de los requisitos relacionados con el producto	12
7.2.3. Comunicación con el cliente	13
7.3. Diseño y desarrollo.....	13
7.3.1. Planificación del Diseño y desarrollo	13
7.3.2. Elementos de entrada para el diseño y desarrollo	14
7.3.3. Resultados del diseño y desarrollo	14
7.3.4. Revisión del diseño y desarrollo.....	15
7.3.5. Verificación del diseño y desarrollo	15
7.3.6. Validación del diseño y desarrollo	15
7.3.7. Control de los cambios del diseño y desarrollo	16
7.4. Compras	16
7.4.1. Proceso de Compras.....	16
7.4.2. Información de las compras.....	16
7.4.3. Verificación de los productos comprados.....	17
7.5. Producción y prestación del servicio.....	17
7.5.1. Control de la Producción y de la prestación del servicio	17
7.5.2. Validación de los procesos de producción y de la prestación del servicio	17
7.5.3. Identificación y trazabilidad	18

7.5.4. Propiedad del Cliente	18
7.5.5. Preservación del Producto	18
7.6. Control de equipos de seguimiento y medición	19
8. Medición, análisis y mejora	19
8.1. Generalidades	20
8.2. Seguimiento y Medición	20
8.2.1. Satisfacción del cliente	20
8.2.2. Auditoría Interna	20
8.2.3. Seguimiento y medición de los procesos	21
8.2.4. Seguimiento y medición del producto	21
8.3. Control del producto no conforme	21
8.4. Análisis de datos	22
8.5. Mejora	23
8.5.1. Mejora Continua	23
8.5.2. Acción Correctiva	23
8.5.3. Acción Preventiva	23

	MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD DE LANDPLASTIK	Código: Versión: Página:	SGC. 001 00 1 de 37
---	--	---	--

MANUAL DE CALIDAD.

INTRODUCCIÓN

LANDPLASTIK CÍA. LTDA., es una empresa que brinda *Soluciones Integrales en empaques flexibles y necesidades plásticas*, pues se dedica a la producción, venta y comercialización de insumos y productos plásticos, como empaques flexibles (rollos - fundas), etiquetas, Roll Fed y fajillas plásticas.

LANDPLASTIK CÍA. LTDA., está comprometida con el desarrollo de su más importante ente en la empresa: El Capital Humano. Además, está comprometida también con la protección y cuidado del medio ambiente en cada una de sus operaciones y con el crecimiento rentable de su economía.

El compromiso de LANDPLASTIK CIA. LTD., es entregar productos de calidad, mediante la optimización y mejora continua de los procesos, para asegurar que éstos cumplan y superen las expectativas de nuestros clientes.

Revisado por: Representante de la Gerencia	Aprobado por: Gerente	Fecha: 09-Abr-14
Firma:	Firma:	

LANDPLASTIK <small>CÍA. LTDA.</small>	MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD DE LANDPLASTIK	Código:	SGC. 001
		Versión:	00
		Página:	2 de 23

1. OBJETIVO Y ALCANCE DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

1.1. Objetivo

El propósito del presente manual, es describir el Sistema de Gestión de Calidad de LANDPLASTIK CÍA. LTDA., sirviendo como referencia permanente en la planificación, operación, mantenimiento, control y mejora del Sistema. Además, éste manual servirá como información para todos los colaboradores de la empresa y también para Entidades Certificadoras.

Este manual describirá el desarrollo, avance, progreso e implementación del Sistema de Gestión de Calidad en LANDPLASTIK CÍA. LTDA., según los requerimientos de la norma ISO 9001:2008 y basado en un enfoque en procesos, con el fin de aumentar la satisfacción de nuestros clientes y aumentar la rentabilidad de la empresa.

1.2. Alcance del Sistema de Gestión de Calidad

El Sistema de Gestión de Calidad, (SGC), de LANDPLASTIK CÍA. LTDA., está enfocado a la identificación, planificación y mejoramiento de todos sus procesos, con la participación de todo el personal, para lograr mayor satisfacción en nuestros clientes.

El Sistema de Gestión de Calidad incluye:

- a) Responsabilidad de la Dirección
- b) Gestión de los Recursos
- c) Realización del Producto
- d) Medición, análisis y mejora

2. DEFINICIONES Y RESPONSABILIDADES

2.1. Definiciones

Se hace mención a términos que son de importancia para asegurar la comprensión del presente Sistema de Gestión de Calidad.

- Calidad: Grado en que un conjunto de características inherentes cumple con los requisitos.
- Cliente: Organización o persona que recibe un producto o servicio.

Revisado por: Representante de la Gerencia	Aprobado por: Gerente	Fecha: 09-Abr-14
Firma:	Firma:	

LANDPLASTIK <small>CÍA. LTDA.</small>	MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD DE LANDPLASTIK	Código:	SGC. 001
		Versión:	00
		Página:	3 de 23

- ISO 9001: Norma Internacional que establece los requisitos del Sistema de Gestión de Calidad.
- Manual de Calidad: Documento que especifica el sistema de gestión de calidad de una organización.
- Proceso: Conjunto de actividades mutuamente relacionados o que interactúan, las cuales transforman elementos de entrada en resultados.
- Producto: Resultado de un proceso

2.2. Responsabilidades

Todos los colaboradores de LANDPLASTIK CÍA. LTDA., en todos sus niveles, deberán cumplir los lineamientos planteados en el presente manual de calidad. El representante de la gerencia deberá difundir, controlar y actualizar el presente manual de calidad.

3. Misión y Visión de LANDPLASTIK CÍA. LTDA.

3.1. Misión

“LANDPLASTIK CÍA. LTDA., brinda a empresas Industriales Alimenticias y Embotelladoras a nivel Nacional, empaques flexibles (rollos - fundas), etiquetas, Roll Fed y fajillas plásticas, mediante el uso eficiente y eficaz de todos los recursos materiales y tecnológicos y con las habilidades de su talento humano y el trabajo en equipo. Nos comprometemos a brindar productos de alta calidad, con la finalidad de ser una empresa que genere beneficios para el país en el ámbito social, ambiental y económico”.

3.2. Visión

“Ser la empresa líder dentro de 5 años en el ámbito de soluciones integrales en empaques flexibles y necesidades plásticas a nivel nacional, mediante la implementación de nuevas tecnologías, y con personal administrativo y técnico capacitado, para lograr alcanzar el mercado Internacional, desde la importante participación en la zona de Pichincha”.

Revisado por: Representante de la Gerencia	Aprobado por: Gerente	Fecha: 09-Abr-14
Firma:	Firma:	

LANDPLASTIK <small>OR. LTDA.</small>	MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD DE LANDPLASTIK	Código:	SGC. 001
		Versión:	00
		Página:	4 de 23

4. SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

4.1. Requisitos de la Norma de Calidad ISO 9001: 2008

La empresa establece, documenta, implementa y mantiene un Sistema de Gestión de Calidad, y mejora continuamente su eficacia en base a los requisitos de la norma ISO 9001:2008.

LANDPLASTIK CÍA. LTDA.:

- a) Determina los procesos necesarios para el SGC y su aplicación a través de la empresa;
- b) Determina la secuencia e interacción entre los procesos. (Diagramas de flujo);
- c) Determina los criterios y los métodos que aseguran la efectiva operación y control de los procesos. (Indicadores de gestión);
- d) Asegura la disponibilidad de recursos e información para apoyar la operación y monitoreo de los procesos;
- e) Realiza el seguimiento, la medición cuando sea aplicable y el análisis de estos procesos;
- f) Implementa acciones para alcanzar los resultados planeados y la mejora continua de dichos procesos.

En caso de que la empresa opte por tercerizar cualquier proceso que afecte la conformidad del producto, la empresa se asegurará de controlar dichos procesos y además de identificarlos dentro del SGC.

4.2. Requisitos de la Documentación

4.2.1. Generalidades

En la empresa, la documentación del Sistema de Gestión de Calidad incluye:

- a) Declaración documentada de una política de calidad (ver sección 5.3) y objetivos de la Calidad (ver sección 5.4.1),
- b) Manual de la Calidad,
- c) Procedimientos documentados (Anexo 8):
 - Procedimiento: Control de Documentos
 - Procedimiento: Control de Registros

Revisado por: Representante de la Gerencia	Aprobado por: Gerente	Fecha: 09-Abr-14
Firma:	Firma:	

LANDPLASTIK <small>OR. LITOR.</small>	MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD DE LANDPLASTIK	Código:	SGC. 001
		Versión:	00
		Página:	5 de 23

- Procedimiento: Auditorías Internas
 - Procedimiento: Control Producto No Conforme
 - Procedimiento: Acciones Correctivas
 - Procedimiento: Acciones Preventivas
- d) Documentos y registros determinados por la empresa para asegurar la eficaz planificación, operación y control de sus procesos.

4.2.2. Manual de Calidad

La empresa establece y mantiene el presente Manual de Calidad que incluye:

- a) Alcance del Sistema de Gestión de Calidad. (ver sección 1.2.)
- b) Procedimientos documentados establecidos para el SGC ó referencia a los mismos. (ver sección 4.2.1)
- c) Descripción de la interacción entre los procesos del SGC.

4.2.3. Control de los Documentos

La empresa controla los documentos y registros requeridos por el Sistema de Gestión de Calidad.

La empresa establece el Procedimiento “Control de Documentos” para definir los controles necesarios para:

- a) Aprobar los documentos en su adecuación antes de su emisión,
- b) Revisar, actualizar y aprobar los documentos,
- c) Asegurar la identificación de los cambios y el estado de revisión actual de los documentos,
- d) Asegurar que las versiones pertinentes de los documentos aplicables se encuentran disponibles en los puntos de uso,
- e) Asegurar que los documentos permanecen legibles e identificables,
- f) Asegurar la identificación de documentos de origen externo y controlar su distribución,
- g) Prevenir el uso no intencionado de documentos obsoletos, y aplicar una identificación a los mismos en el caso de que se los mantenga.

Revisado por: Representante de la Gerencia	Aprobado por: Gerente	Fecha: 09-Abr-14
Firma:	Firma:	

LANDPLASTIK <small>OR. LTDA.</small>	MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD DE LANDPLASTIK	Código:	SGC. 001
		Versión:	00
		Página:	6 de 23

4.2.4. Control de los Registros

La empresa establece y mantiene registros que proporcionan evidencia de la conformidad con los requisitos y con la operación eficaz del SGC. Los registros permanecen legibles, identificables y son recuperables.

Se establece el Procedimiento “Control de Registros” que define los controles para la identificación, almacenamiento, protección, recuperación, tiempo de retención y disposición de los registros.

5. Responsabilidad de la Dirección

5.1. Compromiso de la Dirección

La alta Dirección proporciona evidencia de su compromiso para desarrollar e implementar el SGC y mejorar continuamente su eficacia, mediante las siguientes acciones:

- a) Comunicar a la empresa la importancia de satisfacer los requisitos del cliente, requisitos legales y los requisitos reglamentarios, a través de la revista interna de publicación mensual denominada “*LANDPLASTIK CÍA. LTDA. ES CALIDAD*”.
- b) Establecer una política de la calidad (Ver sección 5.3),
- c) Asegurar el establecimientos de los objetivos de calidad (Ver sección 5.4.1),
- d) Revisiones mensuales por la dirección,
- e) Asegurar la disponibilidad de recursos.

5.2. Enfoque al Cliente

La alta dirección asegura que los requisitos del cliente se determinan y se cumplen con el propósito de aumentar la satisfacción del cliente. (Ver procesos relacionados con el cliente, sección 7.2)

5.3. Política de Calidad

La alta dirección asegura que la política de calidad:

Revisado por: Representante de la Gerencia	Aprobado por: Gerente	Fecha: 09-Abr-14
Firma:	Firma:	

LANDPLASTIK S.A. DE C.V.	MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD DE LANDPLASTIK	Código:	SGC. 001
		Versión:	00
		Página:	7 de 23

- a) Es adecuada a los propósitos de la empresa, que son el diseño y fabricación de productos plásticos.
- b) Incluye el compromiso de cumplir con los requisitos y mejorar el SGC,
- c) Proporciona un marco de referencia para establecer y revisar los objetivos de la calidad,
- d) Es comunicada dentro de la empresa y ésta es entendida,
- e) Es revisada periódicamente para su continua adecuación.

Política de Calidad de LANDPLASTIK CÍA. LTDA.:

En LANDPLASTIK CÍA. LTDA., nuestro principal compromiso es con nuestro cliente, nos preocupamos por conocer y superar sus expectativas, ofreciéndole productos plásticos con los más altos estándares de calidad, estableciendo relaciones de mutuo beneficio con nuestros proveedores, para lo cual contamos con talento humano competente, que cumpliendo con los requisitos normativos y la legislación nacional e internacional, busca permanentemente la mejora continua para ofrecer cada vez productos innovadores y de la mejor calidad.

5.4. Planificación

5.4.1. Objetivos de la Calidad

La alta dirección establece los objetivos de la calidad, incluyendo los necesarios para cumplir los requisitos para el producto, en las funciones y niveles relevantes de la empresa.

Los objetivos de Calidad definidos por LANDPLASTIK CÍA. LTDA., son medibles y coherentes con la política de calidad.

Objetivos de la calidad de LANDPLASTIK CÍA. LTDA.:

1. Incrementar la satisfacción de nuestros clientes.
2. Incrementar la colocación de nuevos productos en el mercado.
3. Reducir las no conformidades en las relaciones con los proveedores.
4. Incrementar la competencia del talento humano.

Revisado por: Representante de la Gerencia	Aprobado por: Gerente	Fecha: 09-Abr-14
Firma:	Firma:	

	MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD DE LANDPLASTIK	Código: Versión: Página:	SGC. 001 00 8 de 23
---	--	---	--

5. Incrementar el cumplimiento de estándares internacionales de calidad.
6. Reducir los costos de no calidad.

5.4.2. Planificación del Sistema de Gestión de la Calidad

La alta dirección asegura que:

- a) La planificación del SGC se realiza con el propósito de cumplir los requisitos establecidos en la sección 4.1., así como también cumplir con los objetivos de la calidad (Reuniones de la Alta Dirección),
- b) Mantener la integridad del SGC cuando se planifiquen e implementen cambios a éste (Verificación de Procesos).

5.5. Responsabilidad, autoridad y comunicación

5.5.1. Responsabilidad y autoridad

La alta dirección asegura que las responsabilidades y autoridades están definidas en el Manual de Funciones y son comunicadas dentro de la empresa por el área administrativa.

5.5.2. Representante de la Dirección

La alta dirección designa como representante de la dirección a un integrante del Comité de Calidad, quien independiente de otras responsabilidades, tiene la responsabilidad y autoridad que incluye:

- a) Asegurarse de que se establezcan, se implementen y se mantengan los procesos necesarios para el sistema de gestión de calidad,
- b) Informar a la alta dirección sobre el desempeño del Sistema de Gestión de Calidad y de cualquier necesidad de mejora,
- c) Asegurarse de que se promueva la toma de conciencia de los requisitos del cliente en todos los niveles de la empresa.

Revisado por: Representante de la Gerencia	Aprobado por: Gerente	Fecha: 09-Abr-14
Firma:	Firma:	

	MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD DE LANDPLASTIK	Código: Versión: Página:	SGC. 001 00 9 de 23
---	--	---	--

La responsabilidad del representante de la gerencia incluye las relaciones con entes externos sobre asuntos relacionados con el SGC.

5.5.3. Comunicación Interna

La alta dirección de LANDPLASTIK CÍA. LTDA., establece los procesos apropiados de comunicación dentro de la empresa, y asegura que la comunicación se efectúa considerando la eficacia del SGC.

5.6. Revisión por la Dirección

5.6.1. Generalidades

La alta dirección de LANDPLASTIK CÍA. LTDA., revisa el SGC mediante reuniones mensuales (Informes de revisión), para asegurar su conveniencia, adecuación y eficacia continua. La revisión incluye la evaluación de las oportunidades de mejora y la necesidad de realizar cambios en el SGC, incluyendo la revisión a la política de calidad y a los objetivos de la calidad. El representante de la gerencia mantiene registros de las revisiones por la dirección.

5.6.2. Información para la revisión

El representante de la dirección incluye en su informe la siguiente información para la revisión de la dirección:

- a) Resultados de auditorías,
- b) Retroalimentación del cliente,
- c) Desempeño de los procesos y conformidad del producto,
- d) Estado de las acciones correctivas y preventivas,
- e) Acciones de seguimiento de revisiones por la dirección previas,
- f) Cambios que podrían afectar al Sistema de Gestión de Calidad,
- g) Recomendaciones para la mejora.

Revisado por: Representante de la Gerencia	Aprobado por: Gerente	Fecha: 09-Abr-14
Firma:	Firma:	

	MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD DE LANDPLASTIK	Código: Versión: Página:	SGC. 001 00 10 de 23
---	--	---	---

5.6.3. Resultados de la revisión

El informe de revisión por la alta dirección incluye todas las decisiones y acciones relacionadas con:

- a) La mejora de la eficacia del SGC y sus procesos,
- b) La mejora del producto en relación con los requisitos del cliente,
- c) Las necesidades de recursos.

6. GESTIÓN DE LOS RECURSOS

6.1. Provisión de recursos

La alta dirección determina y proporciona los recursos necesarios para:

- a) Implementar y mantener el SGC y mejorar continuamente su eficacia,
- b) Aumentar la satisfacción del cliente mediante el cumplimiento de sus requisitos.

LANDPLASTIK CÍA. LTDA., para poder proporcionar los recursos necesarios para el desarrollo del Sistema de Gestión de Calidad establece un Presupuesto para cada año. Los requerimientos de recursos no planificados son analizados por la Alta Dirección previamente a su aprobación o rechazo.

6.2. Recursos Humanos

6.2.1. Generalidades

El personal que intervenga en trabajos que afecten a la conformidad con los requisitos del producto, la calidad del producto, debe ser competente con base a la educación (Selección de Personal), formación, habilidades (Capacitación) y experiencias adquiridas.

6.2.2. Competencia, formación y toma de conciencia

LANDPLASTIK CÍA. LTDA.:

Revisado por: Representante de la Gerencia	Aprobado por: Gerente	Fecha: 09-Abr-14
Firma:	Firma:	

LANDPLASTIK <small>CÍA. LTDA.</small>	MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD DE LANDPLASTIK	Código:	SGC. 001
		Versión:	00
		Página:	11 de 23

- a) Determina las competencias para el personal que intervenga en la realización de trabajos que afectan a la conformidad con los requisitos del producto (Calidad del producto).
- b) Proporciona formación (Plan de Capacitación anual) para lograr dichas competencias,
- c) Evalúa la eficacia de las acciones tomadas (Evaluación de la Capacitación). Esta evaluación se la realiza mediante el análisis de indicadores.
- d) Asegura que su personal es consciente de la importancia de sus actividades y de cómo ellos contribuyen al logro de los objetivos de la calidad (Plan de difusión del SGC).
- e) Mantiene registros de la educación, formación, habilidades y experiencias de su personal.

6.3. Infraestructura

LANDPLASTIK CÍA. LTDA. Determina, proporciona y mantiene la infraestructura que permite lograr la conformidad con los requisitos del producto (Presupuesto anual). La infraestructura incluye:

- a) Edificios, espacio de trabajo y servicios asociados.
- b) Equipo para los procesos (Hardware y Software).
- c) Servicios de apoyo, como transporte, comunicación o sistemas de información.

6.4. Ambiente de Trabajo

LANDPLASTIK CÍA. LTDA. Mediante el área administrativa determina y gestiona el ambiente de trabajo para su personal (ruido, temperatura, iluminación, condiciones climáticas) con el fin de lograr la conformidad con los requisitos del producto.

7. REALIZACIÓN DEL PRODUCTO

7.1. Planificación de la realización del producto

LANDPLASTIK CÍA. LTDA. Planifica y desarrolla los procesos necesarios para la realización del producto. La planificación de la realización del producto es coherente con los otros procesos del Sistema de Gestión de Calidad.

Revisado por: Representante de la Gerencia	Aprobado por: Gerente	Fecha: 09-Abr-14
Firma:	Firma:	

	MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD DE LANDPLASTIK	Código: Versión: Página:	SGC. 001 00 12 de 23
---	--	---	---

LANDPLASTIK CÍA. LTDA. Durante la planificación de la realización del producto determina (cuando sea apropiado) lo siguiente:

- a) Los objetivos de la calidad y los requisitos del producto.
- b) Los procesos, documentos y la necesidad de proporcionar recursos específicos para el producto (*Manual de Procesos*).
- c) Las actividades requeridas de verificación, validación, seguimiento, inspección y ensayo/prueba específicas para el producto, así como los criterios para la aceptación del mismo. (Control de Calidad; Cumplimiento de los requisitos del producto y del cliente).
- d) Los registros necesarios para proporcionar evidencia de que los procesos de realización y el Producto cumplen con los requisitos.

7.2. Procesos relacionados con el cliente

7.2.1. Determinación de los requisitos relacionados con el producto

El Área de Marketing de LANDPLASTIK CÍA. LTDA., determina:

- a) Los requisitos especificados por el cliente, incluyendo los requisitos para las actividades de entrega y los posteriores a la misma. (Requisitos del cliente).
- b) Los requisitos no establecidos por el cliente pero necesarios para el uso específico o para el uso previsto, cuando sea conocido. (Requisitos del producto).
- c) Los requisitos legales y reglamentarios relacionados con el producto.
- d) Cualquier requisito adicional determinado por LANDPLASTIK CÍA. LTDA.

7.2.2. Revisión de los requisitos relacionados con el producto

LANDPLASTIK CÍA. LTDA., revisa los requisitos relacionados con el producto, antes de comprometerse a proporcionar un producto al cliente y además se asegura que:

- a) Los requisitos del producto están definidos.
- b) Están resueltas las diferencias existentes entre los requisitos del contrato y los expresados previamente (Pedidos del cliente).

Revisado por: Representante de la Gerencia	Aprobado por: Gerente	Fecha: 09-Abr-14
Firma:	Firma:	

LANDPLASTIK <small>CÍA. LTDA.</small>	MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD DE LANDPLASTIK	Código: Versión: Página:	SGC. 001 00 13 de 23
--	--	---	---

- c) LANDPLASTIK CÍA. LTDA. tiene la capacidad para cumplir con los requisitos definidos.

El Área de Marketing mantiene registros de los resultados de la revisión y de las acciones originadas por la misma.

Cuando el cliente no proporciona una declaración documentada de los requisitos, el Área de Marketing confirma éstos requisitos antes de la aceptación.

Cuando se cambian los requisitos del producto, LANDPLASTIK CÍA. LTDA., modifica la documentación pertinente y el Área de Marketing se asegura que el personal implicado éste consciente de los requisitos modificados.

7.2.3. Comunicación con el cliente

El Área de Marketing de LANDPLASTIK CÍA. LTDA., determina e implementa disposiciones eficaces para la comunicación con los clientes. Estas son referentes a:

- a) La información sobre el producto.
- b) Las consultas, Contratos o atención de pedidos, incluyendo las modificaciones.
- c) La retroalimentación del cliente, incluyendo sus quejas.

7.3. Diseño y desarrollo

7.3.1. Planificación del Diseño y desarrollo

LANDPLASTIK CÍA. LTDA., planifica y controla el diseño y desarrollo del producto.

LANDPLASTIK CÍA. LTDA., durante la planificación del diseño y desarrollo, determina:

- a) Las etapas del diseño y desarrollo
- b) La revisión, verificación y validación, apropiadas para cada etapa del diseño y desarrollo.
- c) Las responsabilidades y autoridades para el diseño y desarrollo.

Revisado por: Representante de la Gerencia	Aprobado por: Gerente	Fecha: 09-Abr-14
Firma:	Firma:	

LANDPLASTIK <small>CÍA. LTDA.</small>	MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD DE LANDPLASTIK	Código: Versión: Página:	SGC. 001 00 14 de 23
--	--	---	---

LANDPLASTIK CÍA. LTDA., administra las interfaces entre los diferentes grupos involucrados en el diseño y desarrollo, así se asegura de que existe una comunicación eficaz y una clara asignación de responsabilidades. Los resultados de la planificación se actualizan a medida de que progrese el diseño y desarrollo.

7.3.2. Elementos de entrada para el diseño y desarrollo

El Área de Producción de LANDPLASTIK CÍA. LTDA., determina los elementos de entrada relacionados con los requisitos del producto y mantiene registros de los mismos. Los elementos de entrada incluyen:

- a) Los requisitos funcionales y de desempeño.
- b) Los requisitos legales y reglamentarios aplicables.
- c) La información proveniente de diseños previos similares, cuando sea aplicable.
- d) Cualquier otro requisito esencial para el diseño y desarrollo.

Estos elementos son revisados por el Área de Producción para verificar su adecuación. Los requisitos deben estar completos, sin equivocaciones y no deben ser contradictorios.

7.3.3. Resultados del diseño y desarrollo

Los resultados del diseño y desarrollo deben ser claros y precisos, de tal manera que permitan la verificación respecto a los elementos de entrada para el diseño y desarrollo. Estos resultados son aprobados por el Área de Producción antes de su liberación.

Los resultados del diseño y desarrollo deben:

- a) Cumplir los requisitos de los elementos de entrada para el diseño y desarrollo.
- b) Proporcionar información apropiada para la compra, la producción y la prestación del servicio.
- c) Contener o hacer referencia a los criterios de aceptación del producto.
- d) Especificar las características del producto que son esenciales para el uso seguro y correcto.

Revisado por: Representante de la Gerencia	Aprobado por: Gerente	Fecha: 09-Abr-14
Firma:	Firma:	

LANDPLASTIK S.A. DE C.V. S.A. DE C.V.	MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD DE LANDPLASTIK	Código: Versión: Página:	SGC. 001 00 15 de 23
---	--	---	---

7.3.4. Revisión del diseño y desarrollo

LANDPLASTIK CÍA. LTDA., realiza revisiones sistemáticas del diseño y desarrollo de acuerdo con una planificación previa.

El área de Producción de LANDPLASTIK CÍA. LTDA.:

- Evalúa la capacidad de los resultados del diseño y desarrollo para cumplir con los requisitos.
- Identifica cualquier clase de problema y propone acciones necesarias para resolver dicho problema.

El área de Producción incluye en sus revisiones a los representantes de las funciones relacionados con las etapas de diseño y desarrollo. Además mantiene registros de los resultados de las revisiones y de cualquier acción que sea necesaria.

7.3.5. Verificación del diseño y desarrollo

El área de Producción de LANDPLASTIK CÍA. LTDA., realiza la verificación de acuerdo a una planificación previa, así se asegura de que los resultados del diseño y desarrollo cumplen los requisitos de los elementos de entrada del diseño y desarrollo. Además mantiene registros de los resultados de la verificación y de cualquier acción que sea necesaria.

7.3.6. Validación del diseño y desarrollo

El área de Producción de LANDPLASTIK CÍA. LTDA., realiza la validación de acuerdo a una planificación previa, así se asegura de que el producto resultante es capaz de satisfacer los requisitos para su aplicación especificada o uso previo.

La validación es completada antes de la entrega o implementación del producto.

El área de Producción mantiene registros de los resultados de la validación y de cualquier acción que sea necesaria.

Revisado por: Representante de la Gerencia	Aprobado por: Gerente	Fecha: 09-Abr-14
Firma:	Firma:	

LANDPLASTIK <small>CÍA. LTDA.</small>	MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD DE LANDPLASTIK	Código:	SGC. 001
		Versión:	00
		Página:	16 de 23

7.3.7. Control de los cambios del diseño y desarrollo

Los cambios del diseño y desarrollo son identificados y se los mantiene en registros. Estos cambios son revisados, verificados, validados y aprobados por el área de Producción antes de su implementación. La revisión de los cambios del diseño y desarrollo incluyen la evaluación del efecto de los cambios en la partes constitutivas y en el producto ya entregado.

LANDPLASTIK CÍA. LTDA., mantiene registros de los resultados de la revisión de los cambios y de cualquier acción que sea necesaria.

7.4. Compras

7.4.1. Proceso de Compras

El responsable del área de Compras de LANDPLASTIK CÍA. LTDA., asegura que los productos adquiridos cumplen los requisitos de compra especificados (órdenes de compra e ingresos a bodega). El tipo y alcance del control aplicado al proveedor y al producto adquirido dependen del impacto del producto adquirido en la posterior realización del producto o producto final.

El responsable del área de compras evalúa y selecciona los proveedores (Calificación de Proveedores) en función de su capacidad para suministrar productos de acuerdo con los requisitos de LANDPLASTIK CÍA. LTDA., Se establece los criterios para la selección, evaluación y re-evaluación. El responsable del área de compras mantiene registros de los resultados de las evaluaciones y de cualquier acción necesaria.

7.4.2. Información de las compras

La información de compras describe el producto a adquirir (órdenes de compra), incluyendo cuando es apropiado:

- a) Requisitos para la aprobación del producto, procedimientos, procesos y equipos.
- b) Requisitos para la calificación del personal.
- c) Requisitos del SGC.

Revisado por: Representante de la Gerencia	Aprobado por: Gerente	Fecha: 09-Abr-14
Firma:	Firma:	

LANDPLASTIK <small>CÍA. LTDA.</small>	MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD DE LANDPLASTIK	Código:	SGC. 001
		Versión:	00
		Página:	17 de 23

El responsable del área de compras asegura la adecuación de los requisitos de compra antes de comunicarlos a los proveedores.

7.4.3. Verificación de los productos comprados

LANDPLASTIK CÍA. LTDA., ha establecido e implementado la inspección y otras actividades necesarias para asegurarse de que el producto comprado cumple los requisitos de compra especificados. (Ingreso a bodega).

LANDPLASTIK CÍA. LTDA., realiza la verificación de los productos en sus propias instalaciones, no realiza verificaciones en las instalaciones de los proveedores.

7.5. Producción y prestación del servicio

7.5.1. Control de la Producción y de la prestación del servicio

LANDPLASTIK CÍA. LTDA., planifica y lleva a cabo la producción y la prestación del servicio, bajo condiciones controladas (Proyecciones anuales), las cuales incluyen, cuando sea aplicable:

- a) La disponibilidad de información que describa las características del producto (Requisitos del Producto).
- b) La disponibilidad de instrucciones de trabajo, cuando sea necesario.
- c) El uso del equipo apropiado (Instructivo de seguridad industrial).
- d) La disponibilidad y uso de dispositivos de seguimiento y medición (Equipos de medición).
- e) La implementación del seguimiento y de la medición.
- f) La implementación de actividades de liberación, entrega y posteriores a la entrega.

7.5.2. Validación de los procesos de producción y de la prestación del servicio

El área de Producción de LANDPLASTIK CÍA. LTDA., valida los procesos de producción y de Prestación del servicio donde los productos resultantes no puedan verificarse mediante actividades de seguimiento o medición posteriores. Esto incluye a cualquier proceso en el que las deficiencias se

Revisado por: Representante de la Gerencia	Aprobado por: Gerente	Fecha: 09-Abr-14
Firma:	Firma:	

LANDPLASTIK <small>COR. LTDA.</small>	MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD DE LANDPLASTIK	Código:	SGC. 001
		Versión:	00
		Página:	18 de 23

hagan aparentes únicamente después de que el producto esté siendo utilizado o se haya prestado el servicio.

La validación de los procesos demuestra la capacidad de estos procesos para alcanzar los resultados planificados.

El área de Producción establece disposiciones para estos procesos, incluyendo, cuando sea aplicable:

- a) Los criterios definidos para la revisión y aprobación de los procesos.
- b) La aprobación de equipos y calificación del personal.
- c) El uso de métodos y procedimientos específicos.
- d) Los requisitos de los registros.
- e) La revalidación.

7.5.3. Identificación y trazabilidad

El área de Producción de LANDPLASTIK CÍA. LTDA., identifica el producto por medios adecuados, a través de toda la realización del producto. (Cadena de Suministros).

El área de Producción de LANDPLASTIK CÍA. LTDA., identifica el estado del producto con respecto a los requisitos de seguimiento y medición.

Cuando la trazabilidad sea un requisito por parte del cliente, El área de Producción de LANDPLASTIK CÍA. LTDA. controla y registra la identificación del producto para alguna aclaración posterior a la entrega del producto.

7.5.4. Propiedad del Cliente

El área de Producción de LANDPLASTIK CÍA. LTDA., identifica, verifica, protege y salvaguarda los bienes que son propiedad del cliente, mientras estén bajo el control o estén siendo utilizados por LANDPLASTIK CÍA. LTDA. Cualquier bien que sea propiedad del cliente que se pierda, deteriore o que sea considerado inadecuado para su uso es registrado y se comunica al cliente a través del área de marketing.

7.5.5. Preservación del Producto

Revisado por: Representante de la Gerencia	Aprobado por: Gerente	Fecha: 09-Abr-14
Firma:	Firma:	

LANDPLASTIK S.A. DE C.V.	MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD DE LANDPLASTIK	Código:	SGC. 001
		Versión:	00
		Página:	19 de 23

LANDPLASTIK CÍA. LTDA., preserva la conformidad de sus productos durante el proceso interno (Área de Producción) y la entrega al destino previsto (Instructivo de comercialización; Transporte). Esta preservación incluye la identificación, manipulación, embalaje, almacenamiento y protección. La preservación aplica a todas las etapas constitutivas del producto.

7.6. Control de equipos de seguimiento y medición

El Área de Investigación y desarrollo y el Área de Producción de LANDPLASTIK CÍA. LTDA., determina el seguimiento, la medición a realizar, los dispositivos de medición y seguimientos necesarios para proporcionar la evidencia de la conformidad del producto con los requisitos determinados.

LANDPLASTIK CÍA. LTDA., establece procesos para asegurar que el seguimiento y la medición se realizan de manera coherente con los requisitos de seguimiento y medición.

Para asegurar de la validez de los resultados, el equipo de medición debe cumplir:

- Calibrarse o verificarse a intervalos especificados o antes de su utilización, comparado con patrones de medición trazables a patrones de medición nacionales o internacionales; cuando no existan tales patrones debe registrarse la base utilizada para la calibración o la verificación. (Registros de calibración de equipos).
- Ajustarse o reajustarse según sea necesario.
- Identificarse para poder determinar el estado de calibración.
- Protegerse contra ajustes que puedan invalidar el resultado de la medición.
- Protegerse contra los daños y el deterioro durante la manipulación, el mantenimiento y el almacenamiento.

Las Áreas Operativas de LANDPLASTIK CÍA. LTDA., evalúan y registran la validez de los resultados de las mediciones anteriores cuando se detecte que el equipo no es conforme con los requisitos. Las Áreas Operativas deben tomar las acciones apropiadas sobre el equipo y sobre cualquier producto afectado, además deben mantener registros de los resultados de la calibración y la verificación. (Registro de calibración de equipos).

8. Medición, análisis y mejora

Revisado por: Representante de la Gerencia	Aprobado por: Gerente	Fecha: 09-Abr-14
Firma:	Firma:	

LANDPLASTIK <small>C/ OR. LTD.</small>	MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD DE LANDPLASTIK	Código:	SGC. 001
		Versión:	00
		Página:	20 de 23

8.1. Generalidades

El área de Producción de LANDPLASTIK CÍA. LTDA., planifica e implementa los procesos de seguimiento, medición, análisis y mejora para:

- Demostrar la conformidad del producto.
- Asegurarse de la conformidad del SGC.
- Mejora continuamente la eficacia del SGC.

Esto incluye la metodología, las técnicas estadísticas y el alcance de su utilización.

8.2. Seguimiento y Medición

8.2.1. Satisfacción del cliente

El Área de Marketing de LANDPLASTIK CÍA. LTDA., realiza el seguimiento de la información relativa a la percepción del cliente con respecto al cumplimiento de sus requisitos por parte de la empresa. Los métodos para obtener y usar dicha información son determinados en los procesos ya establecidos. (Encuestas a clientes).

8.2.2. Auditoría Interna

LANDPLASTIK CÍA. LTDA., lleva a cabo auditorías internas para cerciorarse que el Sistema de Gestión de Calidad:

- Es conforme con las disposiciones planificadas, con los requisitos de la norma internacional y con los requisitos del SGC establecidos por la empresa.
- Se ha implementado y se mantiene de manera eficaz.

El auditor líder planifica el programa de auditorías, éste es aprobado por el representante de la gerencia, tomando en cuenta el estado y la importancia de los procesos y las áreas a auditar, así como los resultados de auditorías previas. El representante de la gerencia en conjunto con el auditor líder deben definir los criterios de auditoría, el alcance de la misma, su frecuencia y metodología. La selección de los auditores y la realización de la auditoría deben ser objetivas e imparciales. Los auditores no deben auditar su propio trabajo.

Revisado por: Representante de la Gerencia	Aprobado por: Gerente	Fecha: 09-Abr-14
Firma:	Firma:	

LANDPLASTIK S.A. DE C.V.	MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD DE LANDPLASTIK	Código:	SGC. 001
		Versión:	00
		Página:	21 de 23

LANDPLASTIK CÍA. LTDA., define en un procedimiento documentado “Auditorías internas”, las responsabilidades y requisitos para la planificación y la realización de auditorías, para informar los resultados y mantener registros. Los responsables de las áreas auditadas deben tomar acciones velozmente para eliminar las no conformidades detectadas y sus causas. Las actividades de seguimiento, realizadas por el representante de la gerencia, deben incluir la verificación de las acciones tomadas y el informe de resultados de la misma.

8.2.3. Seguimiento y medición de los procesos

LANDPLASTIK CÍA. LTDA., aplica una metodología apropiada para el seguimiento y medición de los procesos del SGC (Indicadores). Estos métodos deben demostrar la capacidad de los procesos para alcanzar los resultados planificados. Cuando estos no se alcancen, se deben llevar a cabo acciones correctivas, para asegurar la calidad del producto.

8.2.4. Seguimiento y medición del producto

El área de Producción de LANDPLASTIK CÍA. LTDA., hace el seguimiento y mide de las características del producto para verificar que se cumplan los requisitos del mismo. Esto se realiza en etapas adecuadas del proceso de realización del producto de acuerdo con las disposiciones planificadas. El área de Producción mantiene la evidencia de la conformidad con los criterios de aceptación.

Los registros indican el personal que autoriza la liberación del producto al cliente. (Área de Marketing).

La liberación del producto y la prestación del servicio no se llevan a cabo hasta que se hayan completado satisfactoriamente las disposiciones planificadas, a menos que sean aprobadas por una autoridad pertinente GERENTE GENERAL y cuando el cliente lo solicite.

8.3. Control del producto no conforme

El Área de Investigación y desarrollo y el Área de Producción de LANDPLASTIK CÍA. LTDA., se asegura que el producto que NO sea conforme con los requisitos del producto, se identifica y controla para evitar su uso o entrega no intencionada. Los controles, las responsabilidades y autoridades relacionadas con el tratamiento

Revisado por: Representante de la Gerencia	Aprobado por: Gerente	Fecha: 09-Abr-14
Firma:	Firma:	

LANDPLASTIK <small>COR. LTDA.</small>	MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD DE LANDPLASTIK	Código: Versión: Página:	SGC. 001 00 22 de 23
--	--	---	---

del Producto NO Conforme están establecidos en el Procedimiento documentado “Control de Producto No Conforme”.

El Área de Investigación y desarrollo y el Área de Producción de LANDPLASTIK CÍA. LTDA., tratan los productos NO conformes mediante una o más de las siguientes formas:

- Tomando acciones para eliminar la no conformidad detectada.
- Autorizando su uso, liberación o aceptación bajo concesión por una autoridad pertinente GERENTE GENERAL.
- Tomando acciones para impedir su uso o aplicación prevista originalmente.
- Tomando acciones apropiadas a los efectos de la NO conformidad cuando se detecte un producto NO conforme después de su entrega o cuando ya ha comenzado su uso (Área de Marketing).

El Área de Producción cuando corrija un producto no conforme, somete nuevamente al producto a una verificación para demostrar su conformidad con los requisitos.

El Área de Investigación y desarrollo y el Área de Producción de LANDPLASTIK CÍA. LTDA., mantienen registros de la naturaleza de las NO conformidades y de cualquier acción tomada posteriormente.

8.4. Análisis de datos

LANDPLASTIK CÍA. LTDA., determina, recopila y analiza los datos para demostrar la idoneidad y eficacia del SGC, y para evaluar donde realizarse la mejora continua. Esto incluye datos generados del resultado del seguimiento y medición y de cualquier otra fuente pertinente.

El análisis de datos incluye información sobre:

- La satisfacción del cliente. (Encuestas al cliente).
- La conformidad con los requisitos del producto. (Requisitos del Producto y Cliente).
- Las características y tendencias de los procesos y de los productos, incluyendo las oportunidades para llevar a cabo acciones preventivas. (Indicadores).
- Los proveedores. (Calificación de Proveedores).

Revisado por: Representante de la Gerencia	Aprobado por: Gerente	Fecha: 09-Abr-14
Firma:	Firma:	

	MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD DE LANDPLASTIK	Código: Versión: Página:	SGC. 001 00 23 de 23
---	--	---	---

8.5. Mejora

8.5.1. Mejora Continua

LANDPLASTIK CÍA. LTDA., mejora continuamente la eficacia del SGC mediante el uso de la política de calidad, los objetivos de la calidad, los resultados de las auditorías, el análisis de datos, las acciones correctivas y preventivas, y la revisión por la dirección.

8.5.2. Acción Correctiva

LANDPLASTIK CÍA. LTDA., toma acciones para eliminar las causas de las no conformidades con el objetivo de prevenir que vuelvan a suceder. Las acciones correctivas son apropiadas a los efectos de las no conformidades detectadas.

LANDPLASTIK CÍA. LTDA., establece el Procedimiento documentado Acciones Correctivas, para definir los requisitos para:

- a) Revisar las no conformidades. (Quejas de clientes).
- b) Determinar las causas de las no conformidades.
- c) Evaluar la necesidad de adoptar acciones para asegurarse de que las no conformidades no vuelva a suceder.
- d) Determinar e implementar las acciones necesarias.
- e) Registrar los resultados de las acciones tomadas.
- f) Revisar la eficacia de las acciones correctivas tomadas.

8.5.3. Acción Preventiva

LANDPLASTIK CÍA. LTDA., toma acciones para eliminar las causas de no conformidad potenciales para prevenir su ocurrencia. Las acciones preventivas son apropiadas a los efectos de los problemas potenciales.

LANDPLASTIK CÍA. LTDA., establece el Procedimiento documentado Acciones Preventivas, para definir los requisitos para:

- a) Determinar las no conformidades potenciales y sus causas.

Revisado por: Representante de la Gerencia	Aprobado por: Gerente	Fecha: 09-Abr-14
Firma:	Firma:	

LANDPLASTIK <small>OR. LTOR.</small>	MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD DE LANDPLASTIK	Código: Versión: Página:	SGC. 001 00 24 de 23
---	--	---	---

- b) Evaluar la necesidad de actuar para prevenir la ocurrencia de no conformidades.
- c) Determinar e implementar las acciones necesarias.
- d) Registrar los resultados de las acciones tomadas.
- e) Revisar la eficacia de las acciones preventivas tomadas.

Revisado por: Representante de la Gerencia	Aprobado por: Gerente	Fecha: 09-Abr-14
Firma:	Firma:	

ANEXO 8

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

Índice de Manual de Procedimientos

PROCEDIMIENTO DE EMISIÓN DE POLÍTICAS.....	2
1. OBJETIVO	4
2. ALCANCE	4
3. RESPONSABLES.....	4
4. DEFINICIONES.....	4
5. INDICADORES DE GESTIÓN.....	5
6. REFERENCIAS	5
7. REGISTROS.....	5
8. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO	6
9. CONTROLES DEL PROCEDIMIENTO.....	6
10. DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCEDIMIENTO	7
11. ANEXOS.....	9
PROCEDIMIENTO DE REVISIÓN GERENCIAL	13
1. OBJETIVO	15
2. ALCANCE.....	15
3. RESPONSABLES.....	15
4. DEFINICIONES.....	15
5. INDICADORES DE GESTIÓN.....	15
6. REFERENCIAS	16
7. REGISTROS.....	16
8. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO	16
9. CONTROLES DEL PROCEDIMIENTO.....	16
10. DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCEDIMIENTO	17
11. ANEXOS.....	18
PROCEDIMIENTO DE PLANEACIÓN ESTRATÉGICA	21
1. OBJETIVO	23
2. ALCANCE.....	23
3. RESPONSABLES.....	23
4. DEFINICIONES.....	23
5. INDICADORES DE GESTIÓN.....	23

6. REFERENCIAS	24
7. REGISTROS	24
8. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO	24
9. CONTROLES DEL PROCEDIMIENTO.....	24
10. DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCEDIMIENTO	25
11. ANEXOS.....	27
PROCEDIMIENTO DE PROYECTOS DE INVERSIÓN	28
1. OBJETIVO	30
2. ALCANCE.....	30
3. RESPONSABLES.....	30
4. DEFINICIONES.....	30
5. INDICADORES DE GESTIÓN.....	30
6. REFERENCIAS	31
7. REGISTROS.....	31
8. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO	31
9. CONTROLES DEL PROCEDIMIENTO.....	31
10. DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCEDIMIENTO	32
11. ANEXOS.....	33
PROCEDIMIENTO DE ELABORACIÓN DE LA PROFORMA DE INVERSIÓN Y DE GASTO CORRIENTE	34
1. OBJETIVO	36
2. ALCANCE.....	36
3. RESPONSABLES.....	36
4. DEFINICIONES.....	36
5. INDICADORES DE GESTIÓN.....	36
6. REFERENCIAS	37
7. REGISTROS.....	37
8. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO	37
9. CONTROLES DEL PROCEDIMIENTO.....	37
10. DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCEDIMIENTO	38
11. ANEXOS.....	40
PROCEDIMIENTO DE PLANEACIÓN OPERATIVA.....	41
1. OBJETIVO	43
2. ALCANCE.....	43

3. RESPONSABLES.....	43
4. DEFINICIONES.....	43
5. INDICADORES DE GESTIÓN.....	44
6. REFERENCIAS.....	44
7. REGISTROS.....	44
8. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO	44
9. CONTROLES DEL PROCEDIMIENTO.....	44
10. DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCEDIMIENTO	45
11. ANEXOS.....	46
PROCEDIMIENTO DE SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN DE LA PLANIFICACIÓN	47
1. OBJETIVO	49
2. ALCANCE.....	49
3. RESPONSABLES.....	49
4. DEFINICIONES.....	49
5. INDICADORES DE GESTIÓN.....	50
6. REFERENCIAS.....	50
7. REGISTROS.....	50
8. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO	50
9. CONTROLES DEL PROCEDIMIENTO.....	50
10. DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCEDIMIENTO	51
11. ANEXOS.....	53
PROCEDIMIENTO DE CONTROL DE DOCUMENTOS	55
1. OBJETIVO	57
2. ALCANCE.....	57
3. RESPONSABLES.....	57
4. DEFINICIONES.....	57
5. INDICADORES DE GESTIÓN.....	58
6. REFERENCIAS.....	58
7. REGISTROS.....	58
8. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO	58
9. DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCEDIMIENTO	59
10. ANEXOS.....	60
PROCEDIMIENTO DE CONTROL DE REGISTROS.....	62

1. OBJETIVO	64
2. ALCANCE	64
3. RESPONSABLES	64
4. DEFINICIONES	64
5. INDICADORES DE GESTIÓN	65
6. REFERENCIAS	65
7. REGISTROS	65
8. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO	65
9. DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCEDIMIENTO	66
10. ANEXOS	67
PROCEDIMIENTO DE AUDITORÍAS INTERNAS	68
1. OBJETIVO	70
2. ALCANCE	70
3. RESPONSABLES	70
4. DEFINICIONES	70
5. INDICADORES DE GESTIÓN	70
6. REFERENCIAS	71
7. REGISTROS	71
8. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO	71
9. DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCEDIMIENTO	72
10. ANEXOS	74
PROCEDIMIENTO DE CONTROL DE PRODUCTO NO CONFORME	76
1. OBJETIVO	78
2. ALCANCE	78
3. RESPONSABLES	78
4. DEFINICIONES	78
5. INDICADORES DE GESTIÓN	78
6. REFERENCIAS	79
7. REGISTROS	79
8. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO	79
9. DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCEDIMIENTO	81
10. ANEXOS	84
PROCEDIMIENTO DE ACCIONES CORRECTIVAS	87

1. OBJETIVO	88
2. ALCANCE	89
3. RESPONSABLES	89
4. DEFINICIONES	89
5. INDICADORES DE GESTIÓN	89
6. REFERENCIAS	89
7. REGISTROS	90
8. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO	90
9. DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCEDIMIENTO	90
10. ANEXOS	91
PROCEDIMIENTO DE ACCIONES PREVENTIVAS.....	94
1. OBJETIVO	96
2. ALCANCE	96
3. RESPONSABLES	96
4. DEFINICIONES	96
5. INDICADORES DE GESTIÓN	96
6. REFERENCIAS	97
7. REGISTROS	97
8. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO	97
9. DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCEDIMIENTO	98
10. ANEXOS	99
PROCEDIMIENTO DE PROTOCOLO	102
1. OBJETIVO	104
2. ALCANCE	104
3. RESPONSABLES	104
4. DEFINICIONES	104
5. INDICADORES DE GESTIÓN	104
6. REFERENCIAS	105
7. REGISTROS	105
8. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO	105
9. CONTROLES DEL PROCEDIMIENTO	105
10. DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCEDIMIENTO	106
11. ANEXOS	108

PROCEDIMIENTO DE RELACIONES PÚBLICAS	111
1. OBJETIVO	113
2. ALCANCE	113
3. RESPONSABLES	113
4. DEFINICIONES	113
5. INDICADORES DE GESTIÓN	113
6. REFERENCIAS	114
7. REGISTROS	114
8. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO	114
9. CONTROLES DEL PROCEDIMIENTO	114
10. DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCEDIMIENTO	115
11. ANEXOS	117
PROCEDIMIENTO DE COMUNICACIÓN INTERNA Y EXTERNA	120
1. OBJETIVO	122
2. ALCANCE	122
3. RESPONSABLES	122
4. DEFINICIONES	122
5. INDICADORES DE GESTIÓN	122
6. REFERENCIAS	123
7. REGISTROS	123
8. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO	123
9. CONTROLES DEL PROCEDIMIENTO	123
10. DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCEDIMIENTO	124
11. ANEXOS	126
PROCEDIMIENTO DE DEFINICIÓN DE LOS REQUISITOS DEL CLIENTE	130
1. OBJETIVO	132
2. ALCANCE	132
3. RESPONSABLES	132
4. DEFINICIONES	132
5. INDICADORES DE GESTIÓN	133
6. REFERENCIAS	133
7. REGISTROS	133
8. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO	134

9. CONTROLES DEL PROCEDIMIENTO.....	134
11. ANEXOS.....	137
PROCEDIMIENTO DE DISEÑO Y DESARROLLO DEL PRODUCTO	144
1. OBJETIVO	146
2. ALCANCE	146
3. RESPONSABLES.....	146
4. DEFINICIONES	146
5. INDICADORES DE GESTIÓN	147
6. REFERENCIAS	147
7. REGISTROS.....	148
8. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO	149
9. CONTROLES DEL PROCEDIMIENTO.....	150
10. DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCEDIMIENTO	150
11. ANEXOS.....	153
PROCEDIMIENTO DE CONFIGURACIÓN DE LA LÍNEA DE PRODUCCIÓN.....	163
1. OBJETIVO	165
2. ALCANCE	165
3. RESPONSABLES.....	165
4. DEFINICIONES	165
5. INDICADORES DE GESTIÓN	165
6. REFERENCIAS	166
7. REGISTROS.....	166
8. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO	166
9. CONTROLES DEL PROCEDIMIENTO.....	166
10. DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCEDIMIENTO	167
11. ANEXOS.....	169
PROCEDIMIENTO DE CALIBRACIÓN LOS EQUIPOS DE MEDICIÓN.....	170
1. OBJETIVO	172
2. ALCANCE	172
3. RESPONSABLES.....	172
4. DEFINICIONES	172
5. INDICADORES DE GESTIÓN	172
6. REFERENCIAS	172

7. REGISTROS.....	173
8. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO	173
9. CONTROLES DEL PROCEDIMIENTO.....	173
10. DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCEDIMIENTO	174
11. ANEXOS.....	176
PROCEDIMIENTO DE IMPRESIÓN	181
1. OBJETIVO	183
2. ALCANCE	183
3. RESPONSABLES.....	183
4. DEFINICIONES.....	183
5. INDICADORES DE GESTIÓN.....	183
6. REFERENCIAS	183
7. REGISTROS.....	184
8. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO	184
9. CONTROLES DEL PROCEDIMIENTO.....	184
10. DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCEDIMIENTO	185
11. ANEXOS.....	188
PROCEDIMIENTO DE CORTE	189
1. OBJETIVO	191
2. ALCANCE	191
3. RESPONSABLES.....	191
4. DEFINICIONES.....	191
5. INDICADORES DE GESTIÓN.....	191
6. REFERENCIAS.....	192
7. REGISTROS.....	192
8. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO	192
9. CONTROLES DEL PROCEDIMIENTO.....	192
10. DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCEDIMIENTO	193
11. ANEXOS.....	194
PROCEDIMIENTO DE LAMINACIÓN.....	196
1. OBJETIVO	198
2. ALCANCE	198
3. RESPONSABLES.....	198

4. DEFINICIONES.....	198
5. INDICADORES DE GESTIÓN.....	198
6. REFERENCIAS.....	199
7. REGISTROS.....	199
8. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO	199
9. CONTROLES DEL PROCEDIMIENTO.....	199
10. DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCEDIMIENTO	200
11. ANEXOS.....	201
PROCEDIMIENTO DE SELLADO	202
1. OBJETIVO	204
2. ALCANCE.....	204
3. RESPONSABLES.....	204
4. DEFINICIONES.....	204
5. INDICADORES DE GESTIÓN.....	204
6. REFERENCIAS	204
7. REGISTROS.....	205
8. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO	205
9. CONTROLES DEL PROCEDIMIENTO.....	205
10. DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCEDIMIENTO	206
11. ANEXOS.....	207
PROCEDIMIENTO DE EMPAQUE	208
1. OBJETIVO	210
2. ALCANCE.....	210
3. RESPONSABLES.....	210
4. DEFINICIONES.....	210
5. INDICADORES DE GESTIÓN.....	210
6. REFERENCIAS	211
7. REGISTROS.....	211
8. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO	211
9. CONTROLES DEL PROCEDIMIENTO.....	211
10. DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCEDIMIENTO	212
11. ANEXOS.....	213
PROCEDIMIENTO DE MARKETING.....	216

1. OBJETIVO	218
2. ALCANCE	218
3. RESPONSABLES.....	218
4. DEFINICIONES	218
5. INDICADORES DE GESTIÓN	219
6. REFERENCIAS	219
7. REGISTROS	219
8. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO	220
9. CONTROLES DEL PROCEDIMIENTO.....	220
10. DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCEDIMIENTO	221
11. ANEXOS.....	223
PROCEDIMIENTO DE VENTAS	225
PROCEDIMIENTO DE VENTAS	226
1. OBJETIVO	227
2. ALCANCE	227
3. RESPONSABLES.....	227
4. DEFINICIONES	227
5. INDICADORES DE GESTIÓN	227
6. REFERENCIAS	227
7. REGISTROS	228
8. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO	228
9. CONTROLES DEL PROCEDIMIENTO.....	228
10. DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCEDIMIENTO	229
11. ANEXOS.....	231
PROCEDIMIENTO DE SERVICIO POSTVENTA	234
1. OBJETIVO	236
2. ALCANCE	236
3. RESPONSABLES.....	236
4. DEFINICIONES	236
5. INDICADORES DE GESTIÓN	237
6. REFERENCIAS	237
7. REGISTROS	237
8. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO	238

9. CONTROLES DEL PROCEDIMIENTO.....	238
10. DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCEDIMIENTO	239
11. ANEXOS.....	241
GESTIÓN FINANCIERA.....	243
PROCEDIMIENTO DE PRESUPUESTO	244
1. OBJETIVO	246
2. ALCANCE	246
3. RESPONSABLES.....	246
4. DEFINICIONES.....	246
5. INDICADORES DE GESTIÓN.....	246
6. REFERENCIAS	247
7. REGISTROS.....	247
8. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO	247
9. CONTROLES DEL PROCEDIMIENTO.....	247
10. DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCEDIMIENTO	248
11. ANEXOS.....	250
PROCEDIMIENTO DE CONTABILIDAD.....	253
1. OBJETIVO	255
2. ALCANCE.....	255
3. RESPONSABLES.....	255
4. DEFINICIONES.....	255
5. INDICADORES DE GESTIÓN.....	256
6. REFERENCIAS	256
7. REGISTROS.....	256
8. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO	257
9. CONTROLES DEL PROCEDIMIENTO.....	257
10. DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCEDIMIENTO	258
11. ANEXOS.....	260
PROCEDIMIENTO DE TESORERÍA	266
1. OBJETIVO	268
2. ALCANCE.....	268
3. RESPONSABLES.....	268
4. DEFINICIONES.....	268

5. INDICADORES DE GESTIÓN	269
6. REFERENCIAS	269
7. REGISTROS	270
8. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO	270
9. CONTROLES DEL PROCEDIMIENTO	270
10. DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCEDIMIENTO	271
11. ANEXOS	273
GESTIÓN RECURSOS HUMANOS	276
PROCEDIMIENTO DE SELECCIÓN DEL PERSONAL	277
1. OBJETIVO	279
2. ALCANCE	279
3. RESPONSABLES	279
4. DEFINICIONES	279
5. INDICADORES DE GESTIÓN	279
6. REFERENCIAS	279
7. REGISTROS	280
8. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO	281
9. CONTROLES DEL PROCEDIMIENTO	281
10. DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCEDIMIENTO	282
11. ANEXOS	285
PROCEDIMIENTO DE CAPACITACIÓN	287
1. OBJETIVO	289
2. ALCANCE	289
3. RESPONSABLES	289
4. DEFINICIONES	289
5. INDICADORES DE GESTIÓN	290
6. REFERENCIAS	290
7. REGISTROS	290
8. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO	291
9. CONTROLES DEL PROCEDIMIENTO	291
10. DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCEDIMIENTO	292
11. ANEXOS	294
PROCEDIMIENTO DE EVALUACIÓN DEL PERSONAL	295

1. OBJETIVO	297
2. ALCANCE	297
3. RESPONSABLES.....	297
4. DEFINICIONES	297
5. INDICADORES DE GESTIÓN	298
6. REFERENCIAS	298
7. REGISTROS.....	298
8. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO	299
9. CONTROLES DEL PROCEDIMIENTO.....	299
10. DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCEDIMIENTO	300
11. ANEXOS.....	302
PROCEDIMIENTO DE AMBIENTE LABORAL.....	305
1. OBJETIVO	307
2. ALCANCE	307
3. RESPONSABLES.....	307
4. DEFINICIONES	307
5. INDICADORES DE GESTIÓN	307
6. REFERENCIAS	307
7. REGISTROS.....	308
8. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO	308
9. CONTROLES DEL PROCEDIMIENTO.....	309
10. DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCEDIMIENTO	310
11. ANEXOS.....	312
GESTIÓN LOGÍSTICA	314
PROCEDIMIENTO DE COMPRAS	315
1. OBJETIVO	317
2. ALCANCE	317
3. RESPONSABLES.....	317
4. DEFINICIONES	317
5. INDICADORES DE GESTIÓN	318
6. REFERENCIAS	318
7. REGISTROS.....	318
8. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO	319

9. CONTROLES DEL PROCEDIMIENTO.....	319
10. DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCEDIMIENTO	320
11. ANEXOS.....	322
PROCEDIMIENTO DE ALMACENAJE	327
1. OBJETIVO	329
2. ALCANCE.....	329
3. RESPONSABLES.....	329
4. DEFINICIONES.....	329
5. INDICADORES DE GESTIÓN.....	330
6. REFERENCIAS	330
7. REGISTROS.....	330
8. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO	331
9. CONTROLES DEL PROCEDIMIENTO.....	331
10. DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCEDIMIENTO	332
11. ANEXOS.....	333
PROCEDIMIENTO DE MANTENIMIENTO DE MOBILIARIO Y EQUIPOS.....	336
1. OBJETIVO	338
2. ALCANCE.....	338
3. RESPONSABLES.....	338
4. DEFINICIONES.....	338
5. INDICADORES DE GESTIÓN.....	339
6. REFERENCIAS	339
7. REGISTROS.....	339
8. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO	340
9. CONTROLES DEL PROCEDIMIENTO.....	340
10. DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCEDIMIENTO	341
11. ANEXOS.....	343
PROCEDIMIENTO DE TRANSPORTE	346
1. OBJETIVO	348
2. ALCANCE.....	348
3. RESPONSABLES.....	348
4. DEFINICIONES.....	348
5. INDICADORES DE GESTIÓN.....	348

6. REFERENCIAS	349
7. REGISTROS	349
8. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO	349
9. CONTROLES DEL PROCEDIMIENTO.....	349
10. DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCEDIMIENTO	350
11. ANEXOS.....	351
PROCEDIMIENTO DE SEGUROS	354
1. OBJETIVO	356
2. ALCANCE.....	356
3. RESPONSABLES.....	356
4. DEFINICIONES.....	356
5. INDICADORES DE GESTIÓN.....	357
6. REFERENCIAS	357
7. REGISTROS.....	357
8. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO	358
9. CONTROLES DEL PROCEDIMIENTO.....	358
10. DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCEDIMIENTO	359
11. ANEXOS.....	360
PROCEDIMIENTO DE HARDWARE	364
1. OBJETIVO	366
2. ALCANCE.....	366
3. RESPONSABLES.....	366
4. DEFINICIONES.....	366
5. INDICADORES DE GESTIÓN.....	367
6. REFERENCIAS	367
7. REGISTROS.....	367
8. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO	368
9. CONTROLES DEL PROCEDIMIENTO.....	368
10. DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCEDIMIENTO	369
11. ANEXOS.....	371
PROCEDIMIENTO DE SOFTWARE	374
1. OBJETIVO	376
2. ALCANCE.....	376

3. RESPONSABLES.....	376
4. DEFINICIONES.....	376
5. INDICADORES DE GESTIÓN.....	377
6. REFERENCIAS.....	377
7. REGISTROS.....	377
8. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO	378
9. CONTROLES DEL PROCEDIMIENTO.....	378
10. DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCEDIMIENTO	379
11. ANEXOS.....	381
PROCEDIMIENTO DE COMUNICACIONES INFORMÁTICAS	384
1. OBJETIVO	386
2. ALCANCE	386
3. RESPONSABLES.....	386
4. DEFINICIONES.....	386
5. INDICADORES DE GESTIÓN.....	387
6. REFERENCIAS.....	387
7. REGISTROS.....	387
8. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO	388
9. CONTROLES DEL PROCEDIMIENTO.....	388
10. DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCEDIMIENTO	389
11. ANEXOS.....	391

LANDPLASTIK ^{CIR.} LTD.A.	PROCEDIMIENTO DE EMISIÓN DE POLÍTICAS	Código: Revisado: Aprobado:	E1.P1.S1. Responsable Dirección Gerente
--	--	--	--

PROCESOS ESTRATÉGICOS

DIRECCIÓN

Código:	PROCEDIMIENTO
E1.P1.S1.	PROCEDIMIENTO DE EMISIÓN DE POLÍTICAS
E1.P1.S2.	PROCEDIMIENTO DE REVISIÓN GERENCIAL

LANDPLASTIK ^{CIA.} LTD.A.	PROCEDIMIENTO DE EMISIÓN DE POLÍTICAS	Código: Revisado: Aprobado:	E1.P1.S1. Responsable Dirección Gerente
--	--	--	--

LANDPLASTIK^{CIA.}
LTD.A.

PROCEDIMIENTO DE EMISIÓN DE POLÍTICAS

Versión 00

Fecha: 10-jun-2014

Versión: 00 Fecha: 10-jun-2014	Página: 2 de 11	Revisión: 00 Fecha: 10-jun-2014
---	------------------------	--

	PROCEDIMIENTO DE EMISIÓN DE POLÍTICAS	Código: Revisado: Aprobado:	E1.P1.S1. Responsable Dirección Gerente
---	--	--	--

REVISIÓN Y APROBACIÓN

Código: E1.P1.S1.	PROCEDIMIENTO DE EMISIÓN DE POLÍTICAS	Versión: 00 Fecha: 10-JUN-2014
Actualizado por:	Secretaria	Firma: Nombre y Apellido Fecha:
Revisado por:	Responsable de la Dirección	Firma: Nombre y Apellido Fecha:
Aprobado por:	Gerente	Firma: Nombre y Apellido Fecha:

	PROCEDIMIENTO DE EMISIÓN DE POLÍTICAS	Código: Revisado: Aprobado:	E1.P1.S1. Responsable Dirección Gerente
---	--	--	--

1. OBJETIVO

El objetivo del presente documento es establecer una metodología para la formulación de Políticas para el logro de los Objetivos Estratégicos y para la ejecución de los Procesos Empresariales.

2. ALCANCE

El procedimiento de Planificación Estratégica se inicia con la actividad de definir los escenarios y termina con la actividad de difundir el Plan Estratégico.

3. RESPONSABLES

PROVEEDORES	USUARIOS	CLIENTES
Industria de los plásticos	Responsable del proceso de Planificación	Procesos de LANDPLASTIK CÍA. LTDA.

4. DEFINICIONES

- **Objetivos Estratégicos:** Son los fines o metas desarrollados a nivel estratégico que una empresa pretende alcanzar a largo plazo. Éstos objetivos están basados en la misión, visión y valores de la empresa. Deben ser alcanzables.
- **Estrategia:** Amplio plan de acción para el logro de los objetivos de la empresa y el cumplimiento de su misión.
- **Política Empresarial:** Lineamiento o directriz que debe ser impartida y entendida por todos los miembros de una empresa, en ella se encuentran las normas y responsabilidades de cada área de la empresa. La política empresarial es la guía para orientar la acción.

Intencionalmente en blanco

Versión: 00 Fecha: 10-jun-2014	Página: 4 de 11	Revisión: 00 Fecha: 10-jun-2014
---	------------------------	--

LANDPLASTIK ^{CIR.} LTD.A.	PROCEDIMIENTO DE EMISIÓN DE POLÍTICAS	Código:	E1.P1.S1.
		Revisado:	Responsable Dirección
		Aprobado:	Gerente

5. INDICADORES DE GESTIÓN

Indicador	Clasificación del Resultado			Periodo de medición
	Malo	Regular	Bueno	
% de No conformidades a la Ejecución de Políticas cerradas: No. conformidades cerradas / No. conformidades detectadas x 100	IG<59%	60% ≤ IG ≤ 89	IG >90%	Mensual

6. REFERENCIAS

- Norma ISO 9001:2008

7. REGISTROS

Identificación	Responsable	Archivo			Disposición
		Tiempo activo	Medio Soporte	Responsable	
Políticas para la ejecución de los Objetivos Estratégicos	Responsable de Planificación	5 años	impreso	Oficina de la Unidad de Planificación	Archivo General
Política de Calidad	Responsable de Planificación	5 años	impreso	Oficina de la Unidad de Planificación	Archivo General
Políticas para la ejecución de los Procesos Empresariales	Responsable de Planificación	5 años	impreso	Oficina de la Unidad de Planificación	Archivo General

	<p align="center">PROCEDIMIENTO DE EMISIÓN DE POLÍTICAS</p>	Código: Revisado: Aprobado:	E1.P1.S1. Responsable Dirección Gerente
---	--	--	--

8. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

- a. Revisar los Objetivos Estratégicos.
- b. Revisar las Estrategias para cada Objetivo Estratégico.
- c. Definir las Políticas para el logro de los Objetivos Estratégicos.
- d. Si no se aprueba las Políticas para el logro de los Objetivos Estratégicos regresa a la actividad c. Si se aprueban las políticas para el logro de objetivos estratégicos, continúa la siguiente actividad.
- e. Revisar los Objetivos del Sistema de Calidad.
- f. Definir la Política de Calidad.
- g. Si no se aprueba la Política de Calidad regresa a la actividad f. Si se aprueba la Política de Calidad continua la siguiente actividad.
- h. Revisar los Objetivos de los Procesos Empresariales.
- i. Definir las Políticas para los Procesos Empresariales.
- j. Si no se aprueban las Políticas para los Procesos Empresariales regresa a la actividad i. Si se aprueba las Políticas para los Procesos Empresariales continua la siguiente actividad.
- k. Difundir las Políticas para los Procesos Empresariales.
- l. Difundir la Política de Calidad.
- m. Difundir las Políticas para el logro de los Objetivos Estratégicos.

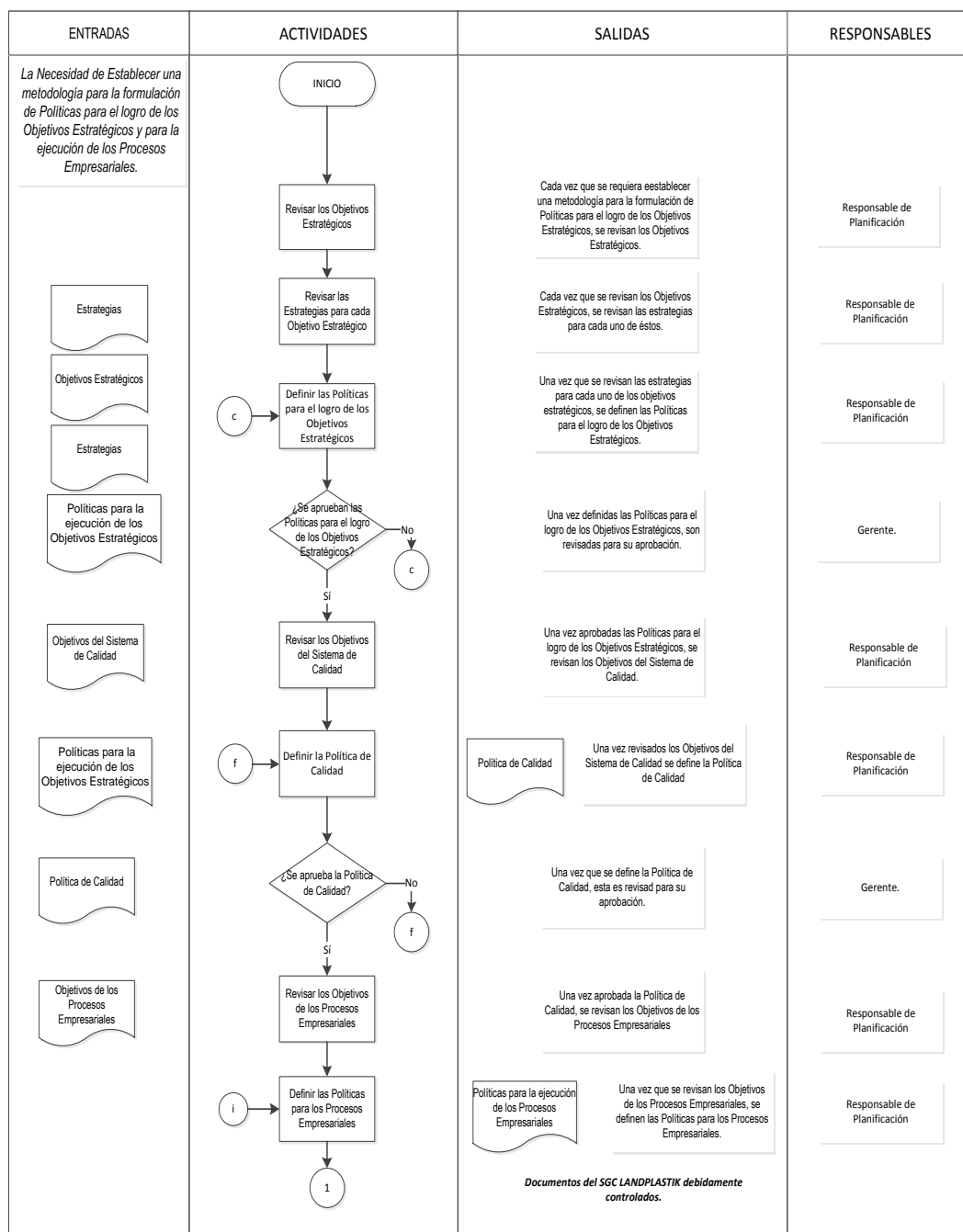
9. CONTROLES DEL PROCEDIMIENTO

- a. Controlar la difusión de las Políticas para el logro de los Objetivos Estratégicos.
- b. Controlar la difusión de la Política de Calidad.
- c. Controlar la difusión de las Políticas para los Procesos Empresariales.

Intencionalmente en blanco

	PROCEDIMIENTO DE EMISIÓN DE POLÍTICAS	Código: Revisado: Aprobado:	E1.P1.S1. Responsable Dirección Gerente
---	--	--	--

10. DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCEDIMIENTO



LANDPLASTIK CIA. LTDA.	PROCEDIMIENTO DE EMISIÓN DE POLÍTICAS	Código: Revisado: Aprobado:	E1.P1.S1. Responsable Dirección Gerente
-------------------------------	--	--	--

ENTRADAS	ACTIVIDADES	SALIDAS	RESPONSABLES
<p>Políticas para la ejecución de los Procesos Empresariales</p> <p>Políticas para la ejecución de los Procesos Empresariales</p> <p>Politica de Calidad</p> <p>Políticas para la ejecución de los Objetivos Estratégicos</p>	<pre> graph TD 1((1)) --> D{¿Se aprueban las Políticas para los Procesos Empresariales?} D -- No --> i((i)) D -- Si --> A[Difundir las Políticas para los Procesos Empresariales] A --> B[Difundir la Política de Calidad] B --> C[Difundir las Políticas para el logro de los Objetivos Estratégicos] C --> Fin([Fin]) </pre>	<p>Una vez definidas las Políticas para los Procesos Empresariales, se revisan para su aprobación.</p> <p>Una vez aprobadas las Políticas para los Procesos Empresariales, éstas son difundidas.</p> <p>Una vez difundidas las Políticas para los Procesos Empresariales, se difunde además la Política de Calidad.</p> <p>Una vez difundida la Política de Calidad se difunde las Políticas para el logro de los Objetivos Estratégicos</p> <p><i>Documentos del SGC LANDPLASTIK debidamente controlados.</i></p>	<p>Gerente.</p> <p>Responsable de Planificación</p> <p>Responsable de Planificación</p> <p>Responsable de Planificación</p>

Intencionalmente en blanco

Versión: 00 Fecha: 10-jun-2014	Página: 8 de 11	Revisión: 00 Fecha: 10-jun-2014
---	------------------------	--

	PROCEDIMIENTO DE EMISIÓN DE POLÍTICAS	Código: Revisado: Aprobado:	E1.P1.S1. Responsable Dirección Gerente
---	--	--	--

11. ANEXOS

Anexo "A"

Políticas para el logro de los Objetivos Estratégicos

POLÍTICAS PARA EL LOGRO DE LOS OBJETIVOS ESTRATÉGICOS DE LAND PLASTIK

PERÍODO 2014 - 2018

MENSAJE DE LA GERENCIA

1. Políticas para los Objetivos Estratégicos en la Perspectiva Financiera
2. Políticas para los Objetivos Estratégicos en la Perspectiva de los Clientes
3. Políticas para los Objetivos Estratégicos en la Perspectiva de los Procesos Internos
4. Políticas para los Objetivos Estratégicos en la Perspectiva de la Capacidad Organizacional

Intencionalmente en blanco

	PROCEDIMIENTO DE EMISIÓN DE POLÍTICAS	Código: Revisado: Aprobado:	E1.P1.S1. Responsable Dirección Gerente
---	--	--	--

Anexo “B”

Política de Calidad

POLÍTICA DE CALIDAD DE LAND PLASTIK

PERÍODO 2014 - 2018

MENSAJE DE LA GERENCIA

1. Los requisitos del Sistema de Gestión de Calidad bajo la norma ISO 9001: 2008
2. La Política de Calidad
3. Los Objetivos de Calidad
4. Los indicadores de Calidad

Intencionalmente en blanco

	PROCEDIMIENTO DE EMISIÓN DE POLÍTICAS	Código: Revisado: Aprobado:	E1.P1.S1. Responsable Dirección Gerente
---	--	--	--

Anexo “C”

Políticas para los Procesos Empresariales


POLÍTICAS PARA LOS PROCESOS DE LAND PLASTIK

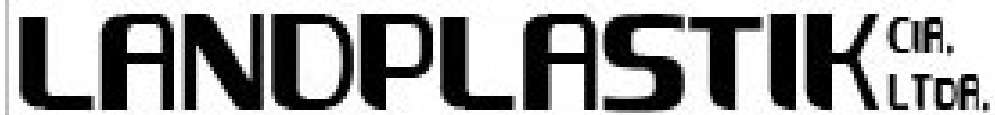
PERÍODO 2014 - 2018

MENSAJE DE LA GERENCIA

1. Políticas para los Procesos Estratégicos
2. Políticas para los Procesos de Apoyo
3. Políticas para los Procesos Agregadores de Valor

Intencionalmente en blanco

	<p align="center">PROCEDIMIENTO DE EMISIÓN DE POLÍTICAS</p>	<p>Código: Revisado: Aprobado:</p>	<p>E1.P1.S1. Responsable Dirección Gerente</p>
---	--	---	---



PROCEDIMIENTO DE REVISIÓN GERENCIAL

Versión 00

Fecha: 10-jun-2014

LANDPLASTIK CIA. LTD.A.	PROCEDIMIENTO DE REVISIÓN GERENCIAL	Código: Revisado: Aprobado:	E1.P1.S2. Responsable Dirección Gerente
-----------------------------------	--	--	--

REVISIÓN Y APROBACIÓN

Código: E1.P1.S2.	PROCEDIMIENTO DE REVISIÓN GERENCIAL	Versión: 00 Fecha: 10-JUN-2014
Actualizado por:	Secretaria	Firma: <div style="text-align: center;">Nombre y Apellido</div> Fecha:
Revisado por:	Responsable de la Dirección	Firma: <div style="text-align: center;">Nombre y Apellido</div> Fecha:
Aprobado por:	Gerente	Firma: <div style="text-align: center;">Nombre y Apellido</div> Fecha:

LANDPLASTIK CIA. LTDA.	PROCEDIMIENTO DE REVISIÓN GERENCIAL	Código: Revisado: Aprobado:	E1.P1.S2. Responsable Dirección Gerente
-------------------------------	-------------------------------------	--	--

1. OBJETIVO

El objetivo del presente documento es establecer una metodología para las revisiones de la Gerencia respecto al desempeño del Sistema de Gestión de Calidad.

2. ALCANCE

El procedimiento de Proyectos de Inversión se inicia con la actividad de definir el catálogo de insumos para la Revisión Gerencial y termina con la actividad de difundir los resultados de la Revisión Gerencial.

3. RESPONSABLES

PROVEEDORES	USUARIOS	CLIENTES
Procesos de LANDPLASTIK CÍA. LTDA.	Representante de la Gerencia	Procesos de LANDPLASTIK CÍA. LTDA.

4. DEFINICIONES

- **Revisión:** Actividad emprendida para asegurar la conveniencia, adecuación y eficacia del tema objeto de la revisión, para alcanzar objetivos establecidos.
- **Acción Correctiva:** Acción tomada para eliminar la causa de una No Conformidad detectada u otra situación indeseable.
- **Acción Preventiva:** Acción tomada para eliminar la causa de una No Conformidad potencial u otra situación potencialmente indeseable.
- **Mejora Continua:** Actividad recurrente para aumentar la capacidad para cumplir los requisitos.
- **No Conformidad:** Incumplimiento de un Requisito.

5. INDICADORES DE GESTIÓN

	Clasificación del Resultado			
Indicador	Malo	Regular	Bueno	Periodo de medición
% de No conformidades a la Revisión Gerencial cerradas: No. conformidades cerradas / No. conformidades detectadas x 100	IG<59%	$60\% \leq IG \leq 89$	IG >90%	mensual

LANDPLASTIK CIA. LTDA.	PROCEDIMIENTO DE REVISIÓN GERENCIAL	Código: Revisado: Aprobado:	E1.P1.S2. Responsable Dirección Gerente
-------------------------------	--	--	--

6. REFERENCIAS

- Norma ISO 9001:2008

7. REGISTROS

Identificación	Responsable	Archivo			Disposición
		Tiempo activo	Medio Soporte	Responsable	
Catálogo de insumos para la Revisión Gerencial	Representante de la Gerencia	5 años	impreso	Oficina del Representante de la Gerencia	Archivo General
Cronograma Anual para la Revisión Gerencial	Representante de la Gerencia	1 año	impreso	Oficina del Representante de la Gerencia	Archivo General

8. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

- Definir el catálogo de insumos para la Revisión Gerencial: Resultados de revisiones anteriores, resultados de auditorías del sistema de calidad, resultados de los objetivos de calidad, quejas y reclamos de los Clientes, desempeño de los procesos, conformidad del producto, la organización, estado de las acciones preventivas y correctivas, cambios que podrían afectar el sistema de calidad .
- Definir el Cronograma Anual para la Revisión Gerencial;
- Realizar la revisión de acuerdo al cronograma anual;
- Si no aprueba la revisión pasa a la siguiente actividad. Si se aprueban la revisión, continua a la actividad h.
- Generar Acciones Preventivas.
- Generar Acciones Correctivas.
- Generar Proyectos de Mejora;
- Difundir los resultados de la Revisión Gerencial.

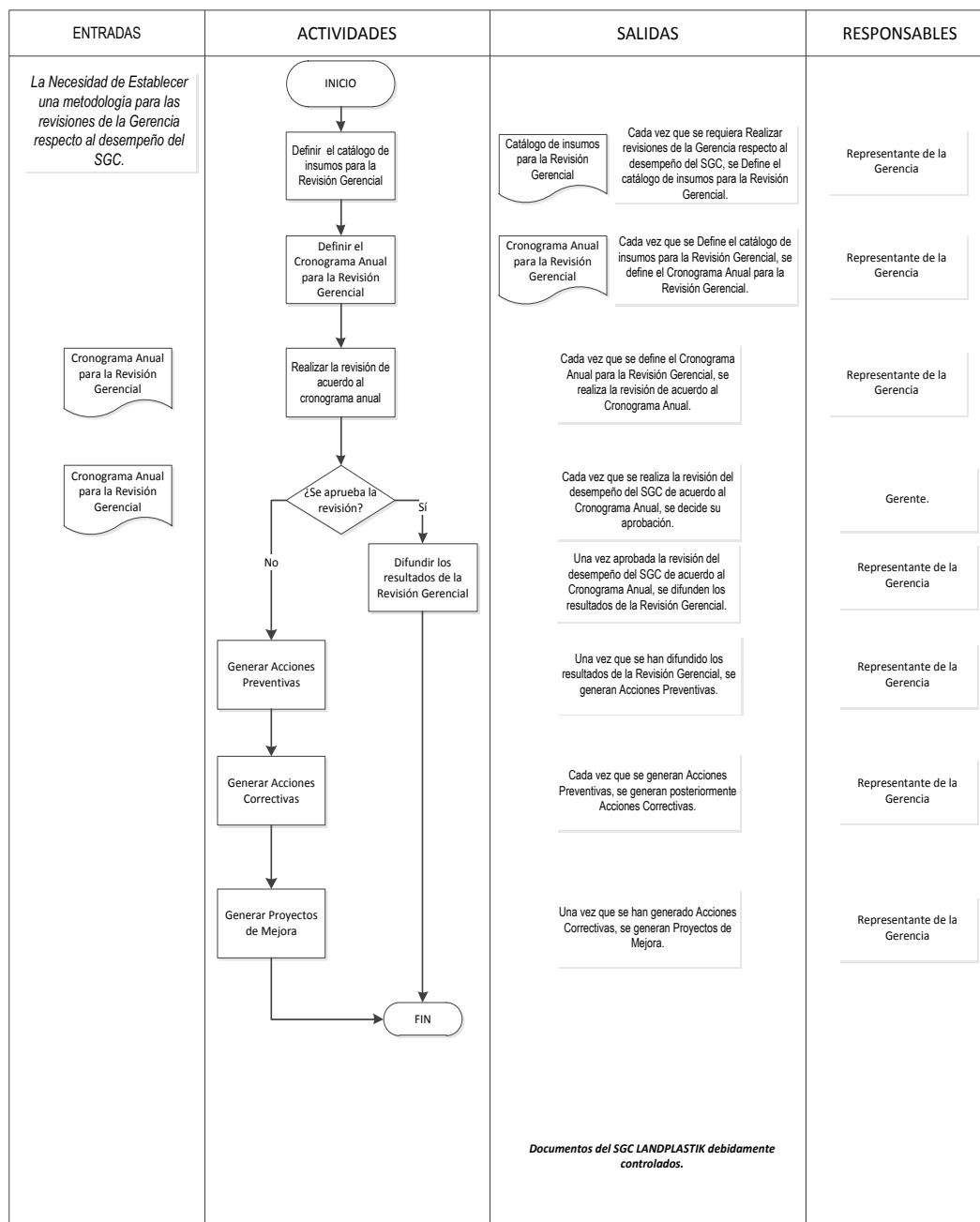
9. CONTROLES DEL PROCEDIMIENTO

Versión: 00 Fecha: 10-jun-2014	Página: 16 de 9	Revisión: 00 Fecha: 10-jun-2014
---	------------------------	--

LANDPLASTIK CIA. LTDA.	PROCEDIMIENTO DE REVISIÓN GERENCIAL	Código: E1.P1.S2. Revisado: Responsable Dirección Aprobado: Gerente
-------------------------------	--	--

a. Controlar la difusión de los resultados de la Revisión Gerencial.

10. DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCEDIMIENTO



LANDPLASTIK CIA. LTDA.	PROCEDIMIENTO DE REVISIÓN GERENCIAL	Código: Revisado: Aprobado:	E1.P1.S2. Responsable Dirección Gerente
-------------------------------	-------------------------------------	--	--

Intencionalmente en blanco

11. ANEXOS

Anexo “A”


Catálogo de insumos para la Revisión Gerencial

CATALOGO DE INSUMOS PARA LA REVISIÓN GERENCIAL DE LANDPLASTIK CÍA. LTDA.

PERÍODO 2014 - 2018

MENSAJE DE LA GERENCIA

1. Resultados de revisiones anteriores
2. Resultados de auditorías del sistema de calidad
3. Resultados de los objetivos de calidad
4. Quejas y reclamos de los Clientes
5. Desempeño de los procesos
6. Conformidad del producto
7. la organización
8. El estado de las acciones preventivas y correctivas
9. Cambios que podrían afectar el sistema de calidad.

	PROCEDIMIENTO DE REVISIÓN GERENCIAL	Código: Revisado: Aprobado:	E1.P1.S2. Responsable Dirección Gerente
---	--	--	--

Anexo “B”

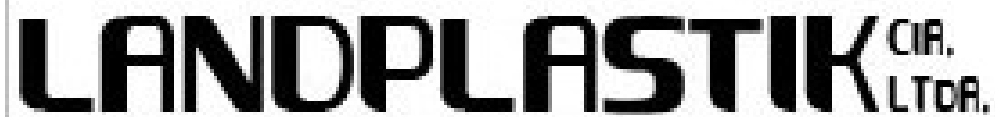
Cronograma para la Revisión Gerencial

<p style="text-align: center;">CRONOGRAMA PARA LA REVISIÓN GERENCIAL DE LANDPLASTIK CÍA. LTDA.</p> <p style="text-align: center;">AÑO 2014</p> <p>MENSAJE DE LA GERENCIA</p> <p>CRONOGRAMA</p>				
INSUMOS PARA LA REVISIÓN GENERAL	ENE	FEB	MAR	ABR
1. Resultados de revisiones anteriores 2. Resultados de auditorías del sistema de calidad 3. Resultados de los objetivos de calidad 4. Quejas y reclamos de los Clientes 5. Desempeño de los procesos 6. Conformidad del producto 7. la organización 8. El estado de las acciones preventivas y correctivas 9. Cambios que podrían afectar el sistema de calidad.				

PROCESOS ESTRATÉGICOS

GESTIÓN PLANIFICACIÓN

Código:	PROCEDIMIENTO
E1.P2.S1.	PROCEDIMIENTO DE PLANEACIÓN ESTRATÉGICA
E1.P2.S2.	PROCEDIMIENTO DE PROYECTOS DE INVERSIÓN
E1.P2.S3.	PROCEDIMIENTO DE ELABORACIÓN DE LA PROFORMA DE INVERSIÓN Y DE GASTO CORRIENTE
E1.P2.S4.	PROCEDIMIENTO DE PLANEACIÓN OPERATIVA
E1.P2.S5.	PROCEDIMIENTO DE SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN DE LA PLANIFICACIÓN



PROCEDIMIENTO DE PLANEACIÓN ESTRATÉGICA

Versión 00

Fecha: 10-jun-2014

	PROCEDIMIENTO DE PLANEACIÓN ESTRATÉGICA	Código: Revisado: Aprobado:	E1.P2.S1. Responsable Planificación Gerente
---	--	--	--

REVISIÓN Y APROBACIÓN

Código: E1.P2.S1.	PROCEDIMIENTO DE PLANEACIÓN ESTRATÉGICA	Versión: 00 Fecha: 10-JUN-2014
Actualizado por:	Secretaria	Firma: Nombre y Apellido Fecha:
Revisado por:	Responsable de Planificación	Firma: Nombre y Apellido Fecha:
Aprobado por:	Gerente	Firma: Nombre y Apellido Fecha:

	PROCEDIMIENTO DE PLANEACIÓN ESTRATÉGICA	Código: Revisado: Aprobado:	E1.P2.S1. Responsable Planificación Gerente
---	---	-----------------------------------	---

1. OBJETIVO

El objetivo del presente documento es establecer una metodología para la formulación del Plan Estratégico Empresarial.

2. ALCANCE

El procedimiento de Planificación Estratégica se inicia con la actividad de definir los escenarios y termina con la actividad de difundir el Plan Estratégico.

3. RESPONSABLES

PROVEEDORES	USUARIOS	CLIENTES
Industria de los plásticos	Responsable del proceso de Planificación	Procesos de LANDPLASTIK CÍA. LTDA.

4. DEFINICIONES

- **Planificación:** Conjunto de actividades mediante las cuales se fijan los objetivos y se determinan las líneas de acción más apropiadas para alcanzarlos.
- **Estrategia:** Amplio plan de acción para el logro de los objetivos de la empresa y el cumplimiento de su misión.
- **Plan Estratégico:** Proceso mediante el cual se determinan los objetivos o puntos de referencia deseados y se diseñan los medios para alcanzarlos.

5. INDICADORES DE GESTIÓN

	Clasificación del Resultado			
Indicador	Malo	Regular	Bueno	Periodo de medición
% de No conformidades al Plan Estratégico cerradas: No. conformidades cerradas / No. conformidades detectadas x 100	IG<59%	60% ≤ IG ≤ 89	IG >90%	mensual

LANDPLASTIK CIA. LTDA.	PROCEDIMIENTO DE PLANEACIÓN ESTRATÉGICA	Código: Revisado: Aprobado:	E1.P2.S1. Responsable Planificación Gerente
-------------------------------	--	--	--

6. REFERENCIAS

- Norma ISO 9001:2008

7. REGISTROS

Identificación	Responsable	Archivo			Disposición
		Tiempo activo	Medio Soporte	Responsable	
Plan Estratégico Empresarial	Responsable de Planificación	5 años	impreso	Oficina de la Unidad de Planificación	Archivo General

8. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

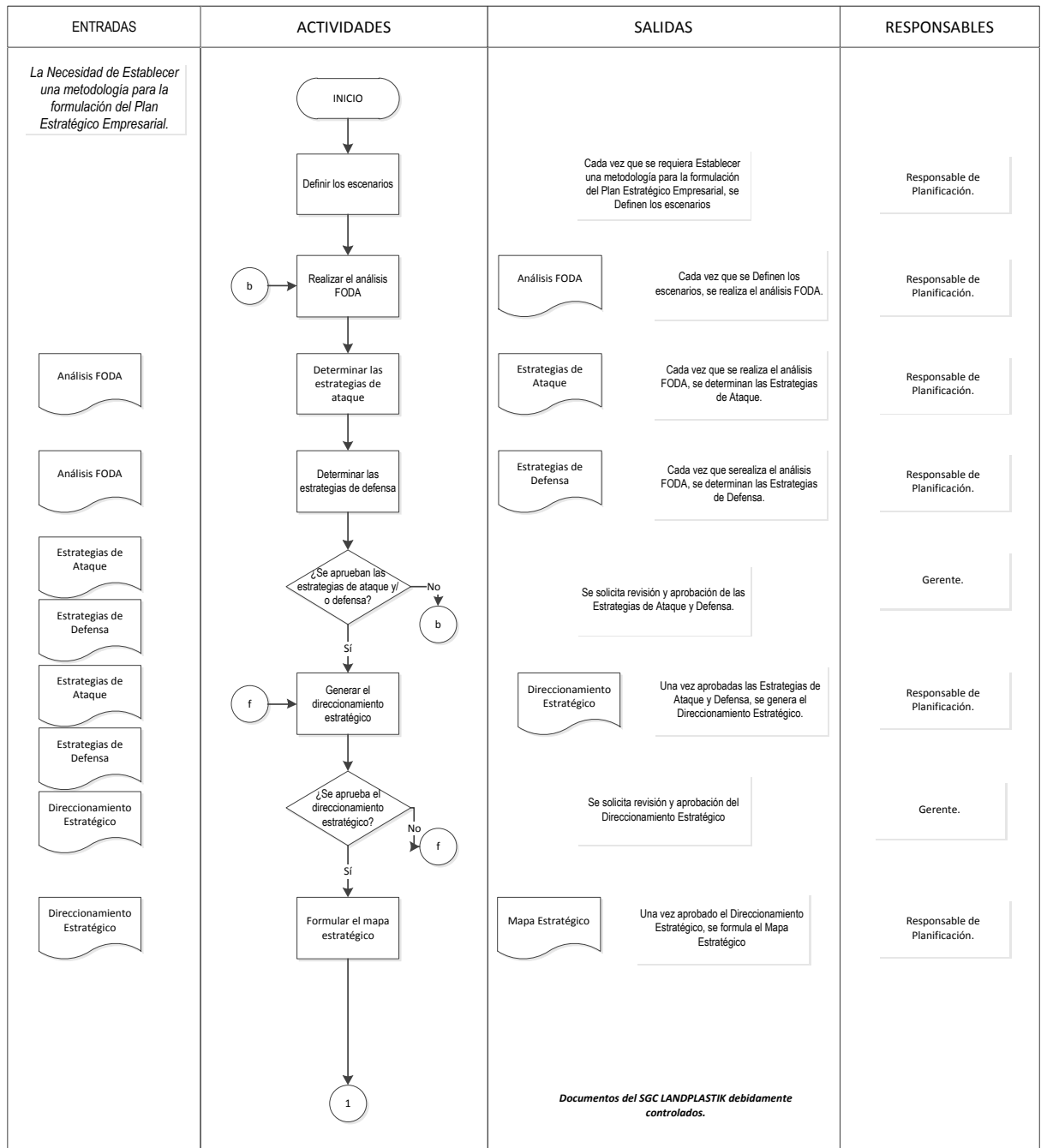
- Definir los escenarios.
- Realizar el análisis FODA.
- Determinar las estrategias de ataque.
- Determinar las estrategias de defensa.
- Si no se aprueba las estrategias regresa a la actividad b. Si se aprueban las estrategias, continua la siguiente actividad.
- Generar el direccionamiento estratégico.
- Si no se aprueba el direccionamiento estratégico regresa a la actividad f. Si se aprueba el direccionamiento estratégico continua la siguiente actividad.
- Formular el mapa estratégico.
- Formular los objetivos y estrategias.
- Determinar el cuadro de mando integral.
- Formular el Plan Estratégico Empresarial.
- Si no se aprueba el Plan Estratégico Empresarial regresa a la actividad i. Si se aprueban el Plan Estratégico continua la siguiente actividad.
- Difundir el Plan Estratégico aprobado.

9. CONTROLES DEL PROCEDIMIENTO

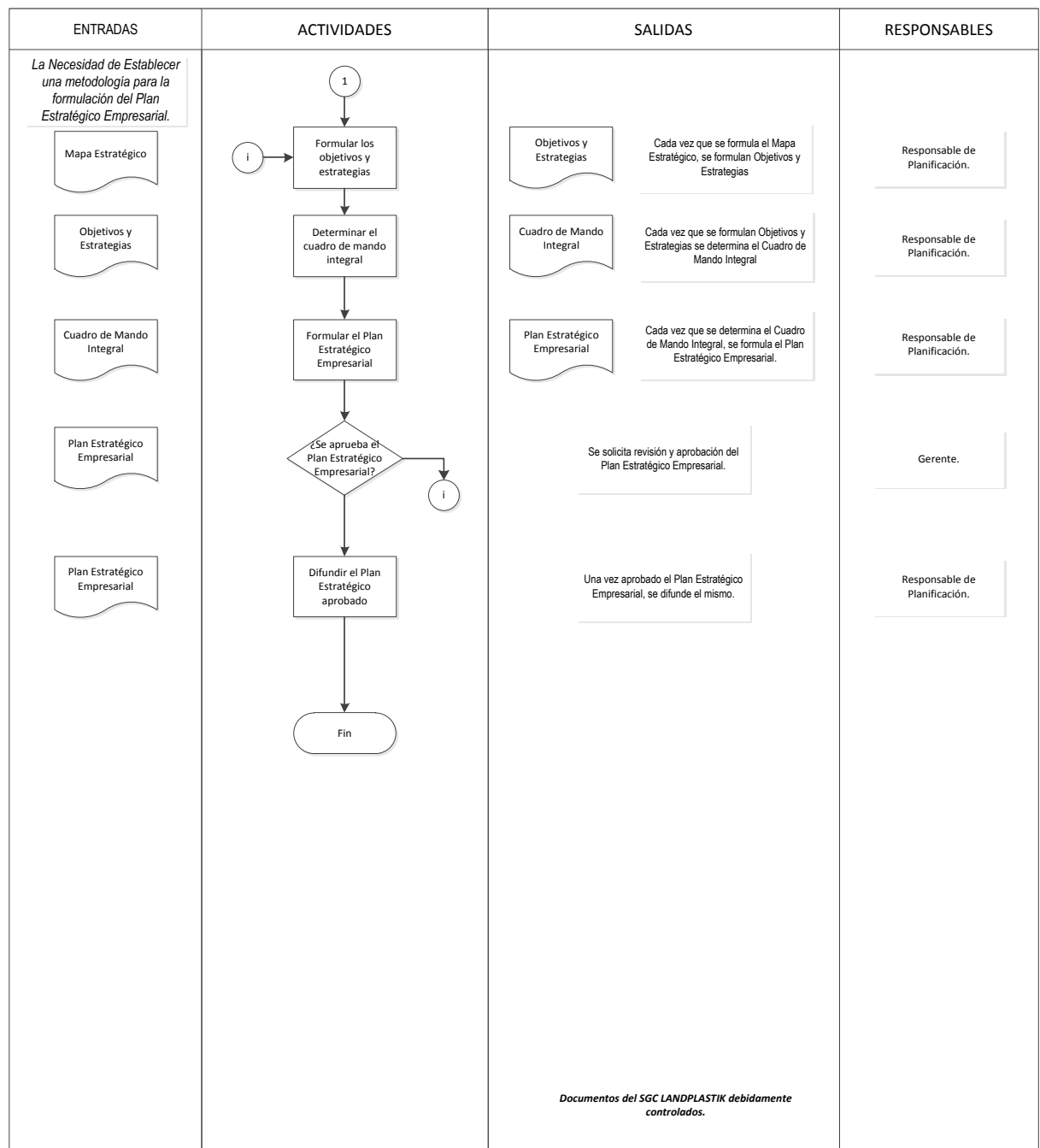
- Controlar la actualización anual de los escenarios.
- Controlar la actualización mensual del cuadro de mando integral.

LANDPLASTIK CIA. LTDA.	PROCEDIMIENTO DE PLANEACIÓN ESTRATÉGICA	Código: Revisado: Aprobado:	E1.P2.S1. Responsable Planificación Gerente
-------------------------------	--	--	--

10. DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCEDIMIENTO



LANDPLASTIK CIA. LTDA.	PROCEDIMIENTO DE PLANEACIÓN ESTRATÉGICA	Código: Revisado: Aprobado:	E1.P2.S1. Responsable Planificación Gerente
-------------------------------	--	--	--



Intencionalmente en blanco

	PROCEDIMIENTO DE PLANEACIÓN ESTRATÉGICA	Código: Revisado: Aprobado:	E1.P2.S1. Responsible Planificación Gerente
---	--	--	--

11. ANEXOS

Anexo “A”

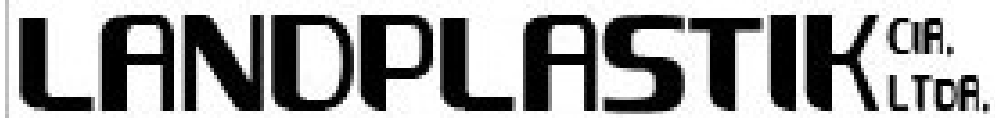
Plan Estratégico Empresarial

PLAN ESTRATÉGICO EMPRESARIAL DE LAND PLASTIK

PERÍODO 2014 - 2018

MENSAJE DE LA GERENCIA

1. Escenarios
2. Análisis FODA
3. Estrategias de ataque
4. Estrategias de defensa
5. Direccionamiento Estratégico (Misión, Visión, Valores)
6. Mapa Estratégico
7. Objetivos y Estrategias
8. Cuadro de Mando integral



PROCEDIMIENTO DE PROYECTOS DE INVERSIÓN

Versión 00

Fecha: 10-jun-2014

LANDPLASTIK CIA. LTD.A.	PROCEDIMIENTO DE PROYECTOS DE INVERSIÓN	Código: Revisado: Aprobado:	E1.P2.S2. Responsable Planificación Gerente
-----------------------------------	---	--	--

REVISIÓN Y APROBACIÓN

Código: E1.P2.S2.	PROCEDIMIENTO DE PROYECTOS DE INVERSIÓN	Versión: 00 Fecha: 10-JUN-2014
Actualizado por:	Secretaria	Firma: Nombre y Apellido Fecha:
Revisado por:	Responsable de Planificación	Firma: Nombre y Apellido Fecha:
Aprobado por:	Gerente	Firma: Nombre y Apellido Fecha:

	PROCEDIMIENTO DE PROYECTOS DE INVERSIÓN	Código: Revisado: Aprobado:	E1.P2.S2. Responsable Planificación Gerente
---	---	--	--

1. OBJETIVO

El objetivo del presente documento es establecer una metodología para la definición de los proyectos de inversión.

2. ALCANCE

El procedimiento de Proyectos de Inversión se inicia con la actividad de postulación de proyectos de inversión y termina con la actividad de difundir los Proyectos de inversión aprobados.

3. RESPONSABLES

PROVEEDORES	USUARIOS	CLIENTES
Procesos de LANDPLASTIK CÍA. LTDA.	Responsable del proceso de Planificación	Procesos de LANDPLASTIK CÍA. LTDA.

4. DEFINICIONES

- **Planificación:** Conjunto de actividades mediante las cuales se fijan los objetivos y se determinan las líneas de acción más apropiadas para alcanzarlos.
- **Plan Estratégico:** Proceso mediante el cual se determinan los objetivos o puntos de referencia deseados y se diseñan los medios para alcanzarlos.
- **Proyecto:** Conjunto de actividades interrelacionadas y coordinadas que intentan cumplir un fin específico, en un periodo determinado de tiempo.
- **Proyectos de inversión:** Plan que al asignarle determinado monto de capital e insumos, podrá producir un bien o servicio, útil para la sociedad.

5. INDICADORES DE GESTIÓN

	Clasificación del Resultado			
Indicador	Malo	Regular	Bueno	Periodo de medición
% de No conformidades a los Proyectos de Inversión cerradas: No. conformidades cerradas / No. conformidades detectadas x 100	IG<59%	60% ≤ IG ≤ 89	IG >90%	mensual

Versión: 00 Fecha: 10-jun-2014	Página: 30 de 6	Revisión: 00 Fecha: 10-jun-2014
-----------------------------------	-----------------	------------------------------------

LANDPLASTIK CIA. LTDA.	PROCEDIMIENTO DE PROYECTOS DE INVERSIÓN	Código: Revisado: Aprobado:	E1.P2.S2. Responsable Planificación Gerente
-------------------------------	---	-----------------------------------	---

6. REFERENCIAS

- Norma ISO 9001:2008

7. REGISTROS

Identificación	Responsable	Archivo			Disposición
		Tiempo activo	Medio Soporte	Responsable	
Proyectos de Inversión	Responsable de Planificación	5 años	impreso	Oficina de la Unidad de Planificación	Archivo General

8. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

- Definir los proyectos de inversión.
- Postular los proyectos de inversión.
- Realizar la revisión de los proyectos de inversión.
- Si no aprueban la revisión regresa a la actividad a. Si se aprueban la revisión, continua la siguiente actividad.
- Priorizar los proyectos de inversión.
- Realizar la exposición de los proyectos de inversión.
- Someter a aprobación los proyectos de inversión.
- Si no se aprueban los proyectos de inversión pasa a la actividad i. Si se aprueban los proyectos de inversión pasa a la actividad j.
- Actualizar el catálogo de proyectos de inversión pendientes.
- Actualizar el catálogo de proyectos de inversión aprobados.
- Difundir los proyectos de inversión aprobados.

9. CONTROLES DEL PROCEDIMIENTO

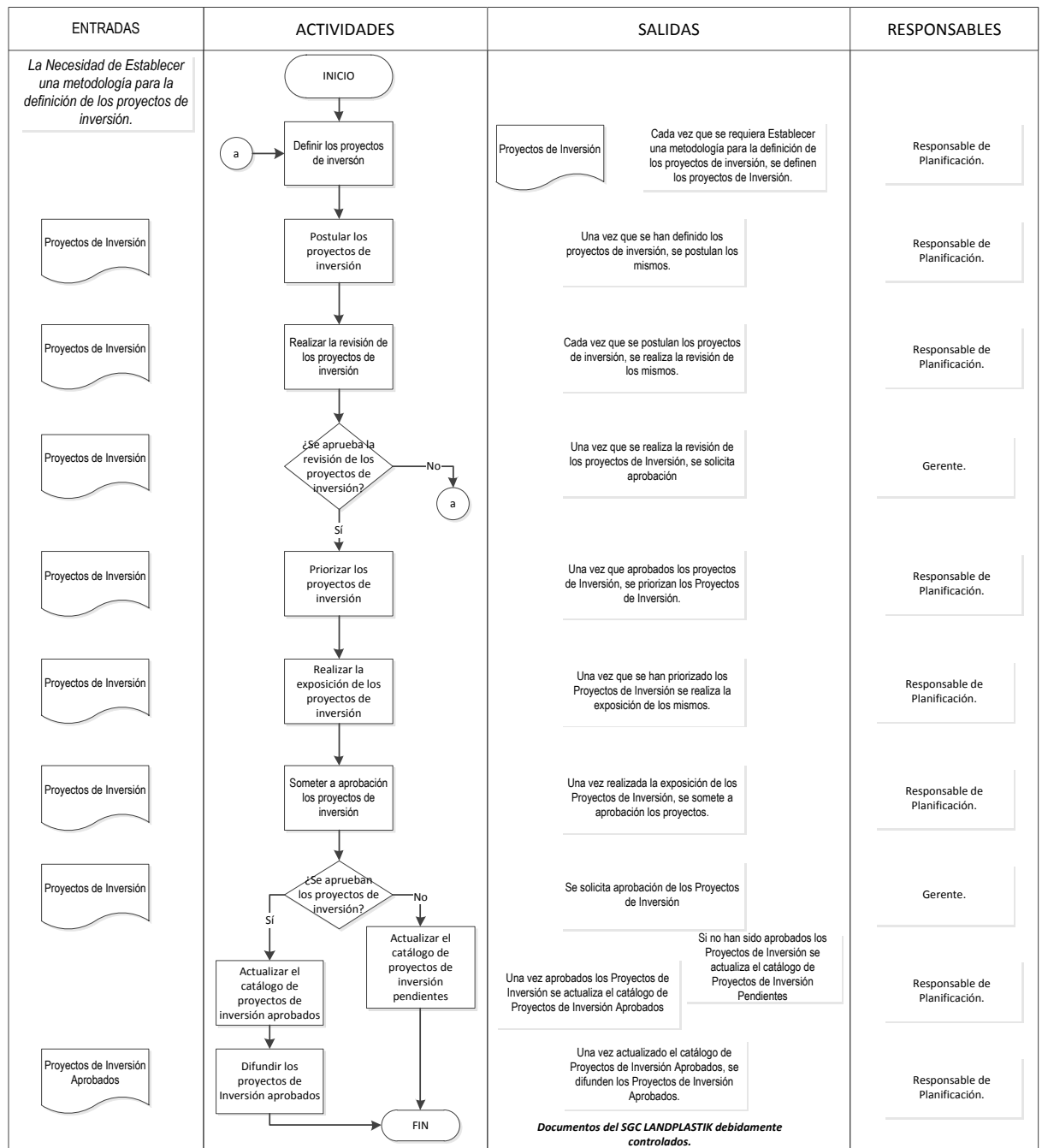
- Controlar la priorización de los proyectos de inversión.

Intencionalmente en blanco

Versión: 00 Fecha: 10-jun-2014	Página: 31 de 6	Revisión: 00 Fecha: 10-jun-2014
---	------------------------	--

LANDPLASTIK CIA. LTDA.	PROCEDIMIENTO DE PROYECTOS DE INVERSIÓN	Código: Revisado: Aprobado:	E1.P2.S2. Responsable Planificación Gerente
-------------------------------	--	--	--

10. DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCEDIMIENTO



Intencionalmente en blanco

Versión: 00 Fecha: 10-jun-2014	Página: 32 de 6	Revisión: 00 Fecha: 10-jun-2014
---	------------------------	--

LANDPLASTIK CIA. LTD.A.	PROCEDIMIENTO DE PROYECTOS DE INVERSIÓN	Código: Revisado: Aprobado:	E1.P2.S2. Responsable Planificación Gerente
-----------------------------------	---	-----------------------------------	--

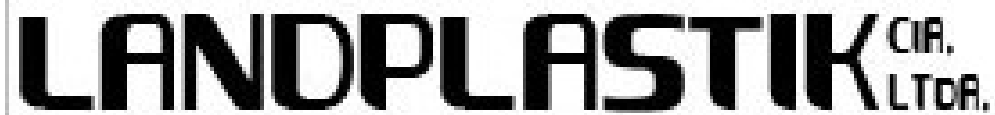
11. ANEXOS

Anexo "A"

Proyectos de Inversión

LANDPLASTIK PROYECTOS DE INVERSIÓN	
UNIDAD EJECUTORA	
RESPONSABLE DEL PROYECTO	
NOMBRE DEL PROYECTO	
DURACION (MESES)	
OBJETIVO ESTRATEGICO AL QUE CONTRIBUYE EL PROYECTO	
OBJETIVO DEL PROCESO AL QUE CONTRIBUYE EL PROYECTO	
OBJETIVO DEL PROYECTO	
INDICADORES DE GESTION DEL PROYECTO	
META DEL PROYECTO	

COMPONENTES PRINCIPALES DEL PROYECTO	RESPONSABLE	PONDERACION	PRESUPUESTO (USD)
COMPONENTE A: SITUACION INICIAL		10%	\$ 0.00
ACTIVIDAD A1:		4%	\$ 0.00
ACTIVIDAD A2:		3%	\$ 0.00
COMPONENTE B:		30%	\$ 0.00
ACTIVIDAD B1:		5%	\$ 0.00
ACTIVIDAD B2:		5%	\$ 0.00
COMPONENTE C:		10%	\$ 0.00
ACTIVIDAD C1:		5%	\$ 0.00
ACTIVIDAD C2:		5%	\$ 0.00
COMPONENTE D:		15%	\$ 10,000.00
ACTIVIDAD D1:		5%	\$ 0.00
ACTIVIDAD D2:		5%	\$ 10,000.00
TOTAL		#REF!	#REF!



PROCEDIMIENTO DE ELABORACIÓN DE LA PROFORMA DE INVERSIÓN Y DE GASTO CORRIENTE

Versión 00

Fecha: 10-jun-2014

LANDPLASTIK CIA. LTD.A.	PROCEDIMIENTO DE ELABORACIÓN DE LA PROFORMA DE INVERSIÓN Y DE GASTO CORRIENTE	Código: Revisado: Aprobado:	E1.P2.S3. Responsable Planificación Gerente
-----------------------------------	--	--	--

REVISIÓN Y APROBACIÓN

Código: E1.P2.S3.	PROCEDIMIENTO DE ELABORACIÓN DE LA PROFORMA DE INVERSIÓN Y DE GASTO CORRIENTE	Versión: 00 Fecha: 10-JUN-2014
Actualizado por:	Secretaria	Firma: Nombre y Apellido Fecha:
Revisado por:	Responsable de Planificación	Firma: Nombre y Apellido Fecha:
Aprobado por:	Gerente	Firma: Nombre y Apellido Fecha:

LANDPLASTIK CIA. LTDA.	PROCEDIMIENTO DE ELABORACIÓN DE LA PROFORMA DE INVERSIÓN Y DE GASTO CORRIENTE	Código: Revisado: Aprobado:	E1.P2.S3. Responsable Planificación Gerente
-------------------------------	--	-----------------------------------	---

1. OBJETIVO

El objetivo del presente documento es establecer una metodología para la elaboración de la proforma de inversión y de gasto corriente.

2. ALCANCE

El procedimiento de Elaboración de la Proforma de Inversión y de Gasto Corriente se inicia con la actividad de actualizar la proforma presupuestaria del año anterior y termina con la actividad de difundir la Proforma de Inversión y de Gasto Corriente aprobadas.

3. RESPONSABLES

PROVEEDORES	USUARIOS	CLIENTES
Procesos de LANDPLASTIK CÍA. LTDA.	Responsable del proceso de Planificación	Procesos de LANDPLASTIK CÍA. LTDA.

4. DEFINICIONES

- **Planificación:** Conjunto de actividades mediante las cuales se fijan los objetivos y se determinan las líneas de acción más apropiadas para alcanzarlos.
- **Plan Estratégico:** Proceso mediante el cual se determinan los objetivos o puntos de referencia deseados y se diseñan los medios para alcanzarlos.
- **Proyectos de inversión:** Plan que al asignarle determinado monto de capital e insumos, podrá producir un bien o servicio, útil para la sociedad.
- **Proforma de inversión:** Propuesta de desembolso de recursos financieros para adquirir bienes o instrumentos de producción, que la empresa utilizará durante un periodo de tiempo, para cumplir su objeto social.
- **Proforma de gasto corriente:** Propuesta de erogaciones destinadas a operaciones de producción de bienes y prestación de servicios, tales como gastos de consumo y gestión operativa, servicios básicos, prestaciones de la seguridad social, gastos financieros y otros.

5. INDICADORES DE GESTIÓN

	Clasificación del Resultado			
Indicador	Malo	Regular	Bueno	Periodo de medición
% de No conformidades a la proforma inversión / gasto corriente cerradas: No. conformidades cerradas / No. conformidades detectadas x 100	IG<59%	$60\% \leq IG \leq 89$	IG >90%	mensual

LANDPLASTIK CIA. LTDA.	PROCEDIMIENTO DE ELABORACIÓN DE LA PROFORMA DE INVERSIÓN Y DE GASTO CORRIENTE	Código: Revisado: Aprobado:	E1.P2.S3. Responsable Planificación Gerente
-------------------------------	--	--	--

6. REFERENCIAS

- Norma ISO 9001:2008

7. REGISTROS

Identificación	Responsable	Archivo			Disposición
		Tiempo activo	Medio Soporte	Responsable	
Proforma de Inversión	Responsable de Planificación	1 año	impreso	Oficina de la Unidad de Planificación	Archivo General
Proforma de Gasto Corriente	Responsable de Planificación	1 año	impreso	Oficina de la Unidad de Planificación	Archivo General

8. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

- Actualizar la proforma presupuestaria del año anterior.
- Determinar los proyectos de inversión en ejecución.
- Cuantificar los proyectos de inversión aprobados.
- Cuantificar los proyectos de gasto corriente.
- Determinar el presupuesto total requerido.
- Elaborar la proforma de inversión y de gasto corriente.
- Realizar la exposición de la Proforma de inversión y Gasto Corriente.
- Someter a aprobación la Proforma de inversión y Gasto Corriente.
- Si no se aprueban las proformas pasa a la actividad e. Si se aprueban las proformas pasa a la siguiente actividad.
- Difundir la proforma de Inversión y de Gasto Corriente aprobadas.

9. CONTROLES DEL PROCEDIMIENTO

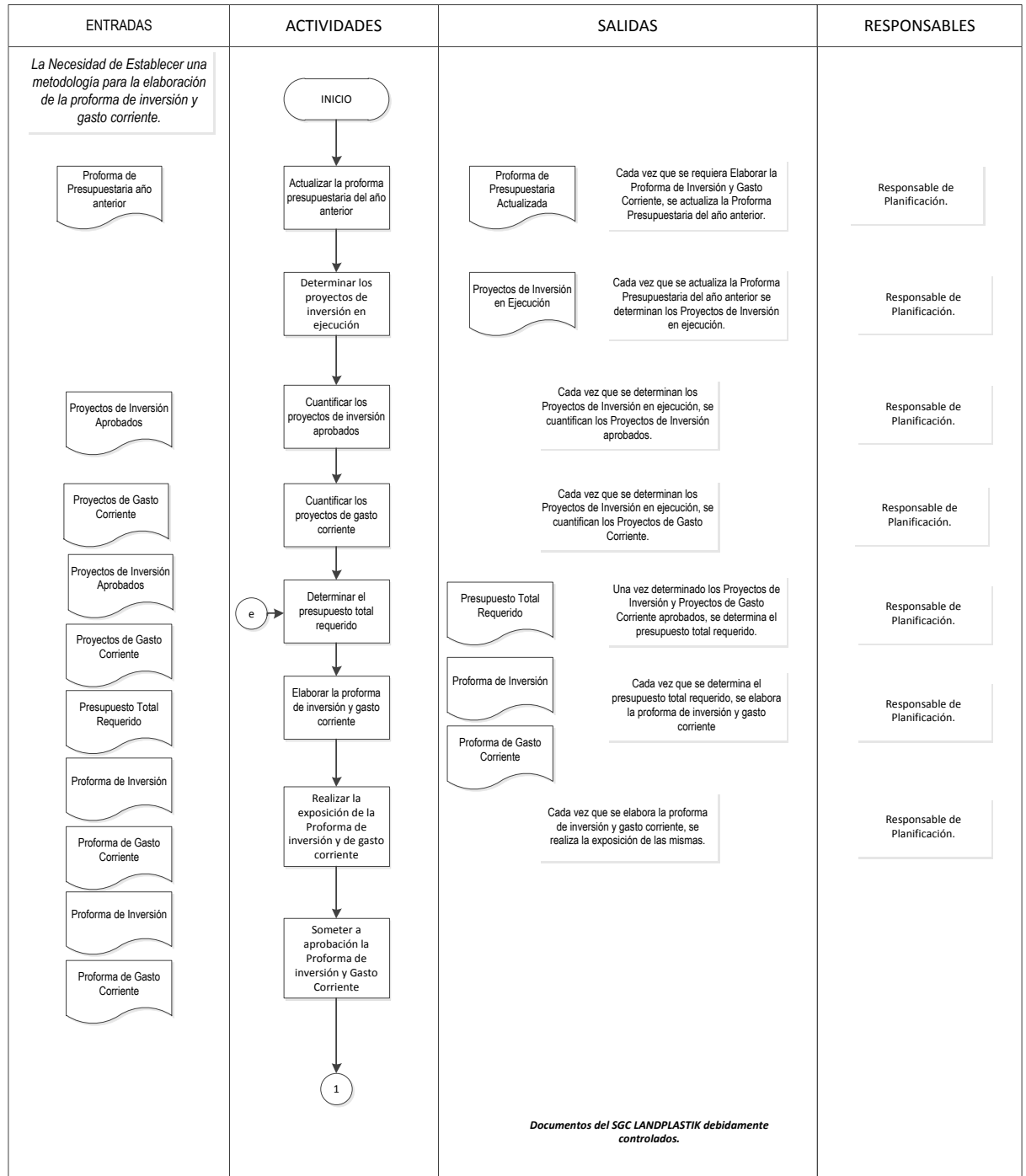
- Controlar el financiamiento de los proyectos de inversión.

Intencionalmente en blanco

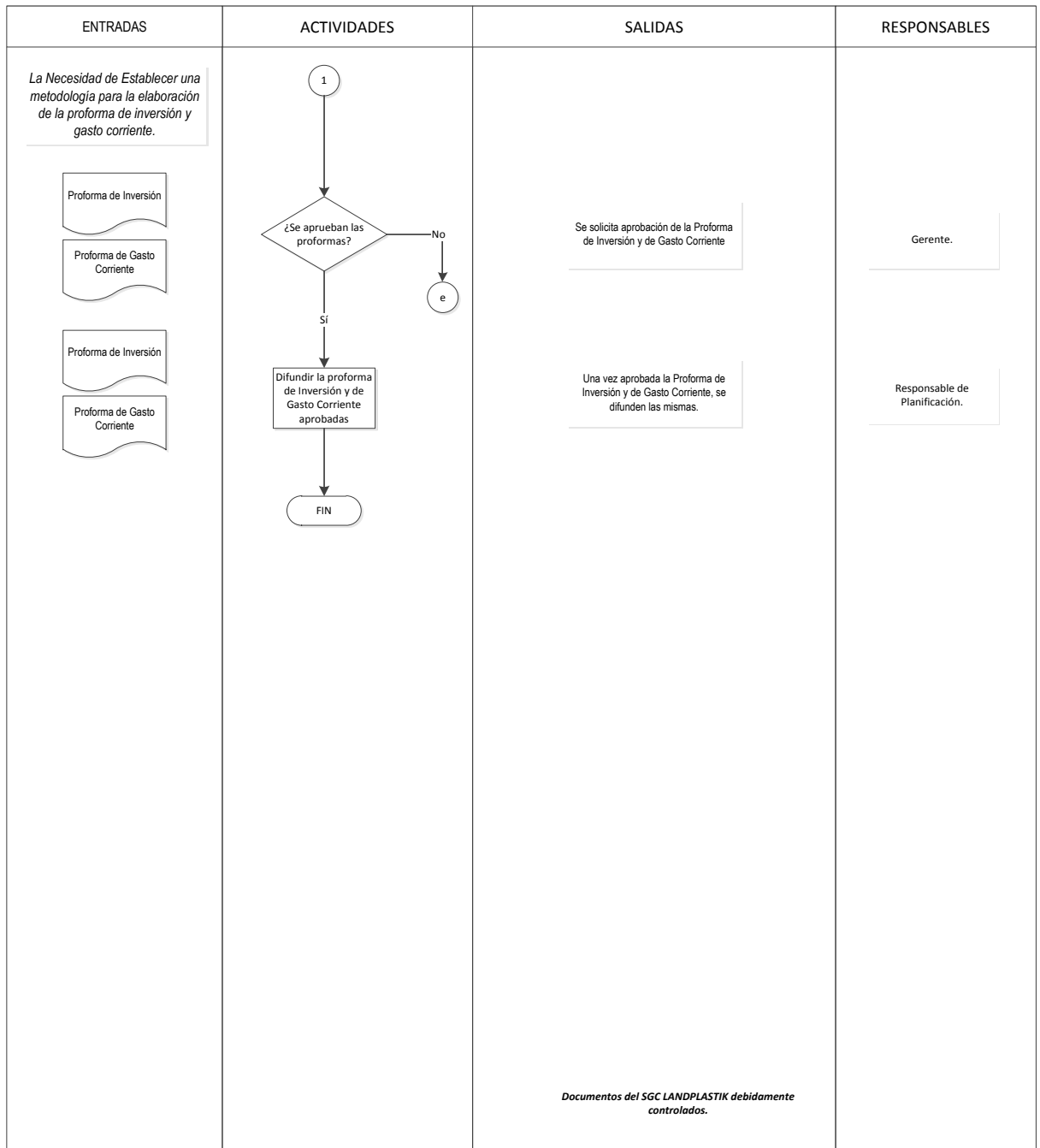
Versión: 00 Fecha: 10-jun-2014	Página: 37 de 8	Revisión: 00 Fecha: 10-jun-2014
---	------------------------	--

LANDPLASTIK CIA. LTDA.	PROCEDIMIENTO DE ELABORACIÓN DE LA PROFORMA DE INVERSIÓN Y DE GASTO CORRIENTE	Código: Revisado: Aprobado:	E1.P2.S3. Responsable Planificación Gerente
-------------------------------	--	--	--

10. DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCEDIMIENTO




LANDPLASTIK CIA. LTDA.	PROCEDIMIENTO DE ELABORACIÓN DE LA PROFORMA DE INVERSIÓN Y DE GASTO CORRIENTE	Código: Revisado: Aprobado:	E1.P2.S3. Responsable Planificación Gerente
-------------------------------	--	--	--



* * *

Intencionalmente en blanco

	PROCEDIMIENTO DE ELABORACIÓN DE LA PROFORMA DE INVERSIÓN Y DE GASTO CORRIENTE	Código: Revisado: Aprobado:	E1.P2.S3. Responsable Planificación Gerente
---	--	--	--

11. ANEXOS

Anexo “A”

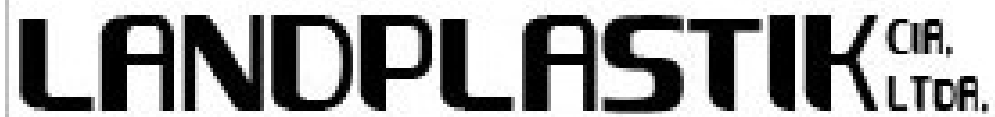
Proforma de Inversión

<p style="text-align: center;">PROFORMA DE INVERSIÓN</p> <p style="text-align: center;">AÑO 2014</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Total Proyectos de Arrastre 2. Total Proyectos aprobados 2014
--

Anexo “B”

Proforma de Gasto Corriente


<p style="text-align: center;">PROFORMA DE GASTO CORRIENTE</p> <p style="text-align: center;">AÑO 2014</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Proyectos Gasto Corriente 2014 2. Total Presupuesto Gasto Corriente 2014.
--



PROCEDIMIENTO DE PLANEACIÓN OPERATIVA

Versión 00

Fecha: 10-jun-2014

	PROCEDIMIENTO DE PLANEACIÓN OPERATIVA	Código: Revisado: Aprobado:	E1.P2.S4. Responsable Planificación Gerente
---	--	--	--

REVISIÓN Y APROBACIÓN

Código: E1.P2.S4.	PROCEDIMIENTO DE PLANEACIÓN OPERATIVA	Versión: 00 Fecha: 10-JUN-2014
Actualizado por:	Secretaria	Firma: <div style="text-align: center;">Nombre y Apellido</div> Fecha:
Revisado por:	Responsable de Planificación	Firma: <div style="text-align: center;">Nombre y Apellido</div> Fecha:
Aprobado por:	Gerente	Firma: <div style="text-align: center;">Nombre y Apellido</div> Fecha:

	PROCEDIMIENTO DE PLANEACIÓN OPERATIVA	Código: Revisado: Aprobado:	E1.P2.S4. Responsable Planificación Gerente
---	---------------------------------------	--	--

1. OBJETIVO

El objetivo del presente documento es establecer una metodología para la formulación del Plan Operativo Anual.

2. ALCANCE

El procedimiento de Planeación Operativa se inicia con la actividad de definir los proyectos de inversión a ejecutar en el año subsiguiente y termina con la actividad de difundir el Plan Operativo Anual.

3. RESPONSABLES

PROVEEDORES	USUARIOS	CLIENTES
Procesos de LANDPLASTIK CÍA. LTDA.	Responsable del proceso de Planificación	Procesos de LANDPLASTIK CÍA. LTDA.

4. DEFINICIONES

- **Planificación:** Conjunto de actividades mediante las cuales se fijan los objetivos y se determinan las líneas de acción más apropiadas para alcanzarlos.
- **Plan Estratégico:** Proceso mediante el cual se determinan los objetivos o puntos de referencia deseados y se diseñan los medios para alcanzarlos.
- **Proyectos de inversión:** Plan que al asignarle determinado monto de capital e insumos, podrá producir un bien o servicio, útil para la sociedad.
- **Proforma de inversión:** Propuesta de desembolso de recursos financieros para adquirir bienes o instrumentos de producción, que la empresa utilizará durante un periodo de tiempo, para cumplir su objeto social.
- **Proforma de gasto corriente:** Propuesta de erogaciones destinadas a operaciones de producción de bienes y prestación de servicios, tales como gastos de consumo y gestión operativa, servicios básicos, prestaciones de la seguridad social, gastos financieros y otros.
- **Plan Operativo Anual:** Instrumento que sirve para concretar y facilitar la implementación de las propuestas contenidas en el Plan Estratégico, controlar el cumplimiento de las actividades y administrar de correcta manera los recursos de una organización, durante un periodo de tiempo. (1 año).

Intencionalmente en blanco

Versión: 00 Fecha: 10-jun-2014	Página: 43 de 6	Revisión: 00 Fecha: 10-jun-2014
---	------------------------	--

LANDPLASTIK CIR. LTDA.	PROCEDIMIENTO DE PLANEACIÓN OPERATIVA	Código: Revisado: Aprobado:	E1.P2.S4. Responsable Planificación Gerente
-------------------------------	--	--	--

5. INDICADORES DE GESTIÓN

	Clasificación del Resultado			
Indicador	Malo	Regular	Bueno	Periodo de medición
% de No conformidades al Plan Operativo cerradas: No. conformidades cerradas / No. conformidades detectadas x 100	IG<59%	$60\% \leq IG \leq 89$	IG >90%	mensual

6. REFERENCIAS

- Norma ISO 9001:2008

7. REGISTROS

Identificación	Responsable	Archivo			Disposición
		Tiempo activo	Medio Soporte	Responsable	
Plan Operativo Anual	Responsable de Planificación Operativa	1 año	impreso	Oficina de la Unidad de Planificación Operativa	Archivo General

8. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

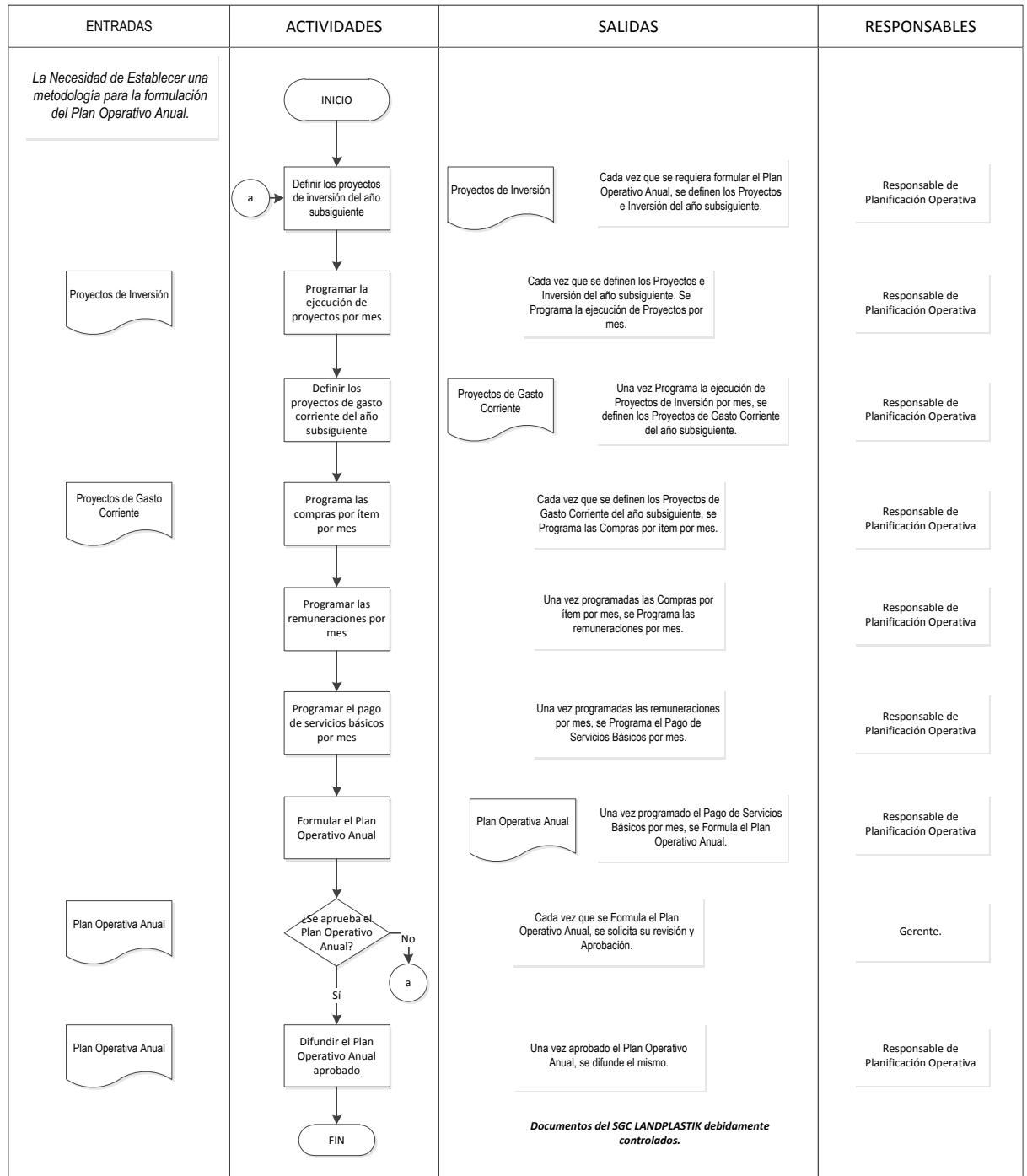
- Definir los proyectos de inversión del año subsiguiente.
- Programar la ejecución de proyectos por mes.
- Definir los proyectos de gasto corriente del año subsiguiente.
- Programar las compras por ítem por mes.
- Programar las remuneraciones por mes.
- Programar el pago de servicios básicos por mes.
- Formular el Plan Operativo Anual.
- Si no se aprueba el Plan Operativo Anual regresa a la actividad a. Si se aprueban el Plan Operativo Anual continua la siguiente actividad.
- Difundir el Plan Operativo Anual aprobado.

9. CONTROLES DEL PROCEDIMIENTO

- Controlar la ejecución presupuestaria mensual.

LANDPLASTIK CIA. LTDA.	PROCEDIMIENTO DE PLANEACIÓN OPERATIVA	Código: Revisado: Aprobado:	E1.P2.S4. Responsable Planificación Gerente
-------------------------------	--	--	--

10. DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCEDIMIENTO



Intencionalmente en blanco

	PROCEDIMIENTO DE PLANEACIÓN OPERATIVA	Código: Revisado: Aprobado:	E1.P2.S4. Responsable Planificación Gerente
---	--	--	--

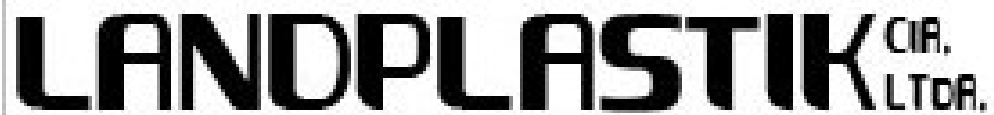
11. ANEXOS

Anexo “A” Plan Operativo Anual

PLAN OPERATIVO ANUAL DE LAND PLASTIK

AÑO 2015

1. Proyectos de Inversión a ejecutarse en el año 2015
2. Ejecución presupuestaria por ítem y por mes
3. Proyectos de gasto corriente a ejecutarse en el año 2015
4. Programación de compras por ítem y por mes
5. Programación de remuneraciones por mes
6. Programación de pago de servicios básicos por mes



**PROCEDIMIENTO DE
SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN DE
LA PLANIFICACIÓN**


Versión 00

Fecha: 10-jun-2014

LANDPLASTIK CIA. L.TDA.	PROCEDIMIENTO DE SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN DE LA PLANIFICACIÓN	Código: Revisado: Aprobado:	E1.P2.S5. Responsable Planificación Gerente
-----------------------------------	--	--	--

REVISIÓN Y APROBACIÓN

Código: E1.P2.S5.	PROCEDIMIENTO DE SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN DE LA PLANIFICACIÓN	Versión: 00 Fecha: 10-JUN-2014
Actualizado por:	Secretaria	Firma: Nombre y Apellido Fecha:
Revisado por:	Responsable de Planificación	Firma: Nombre y Apellido Fecha:
Aprobado por:	Gerente	Firma: Nombre y Apellido Fecha:

	PROCEDIMIENTO DE SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN DE LA PLANIFICACIÓN	Código: Revisado: Aprobado:	E1.P2.S5. Responsable Planificación Gerente
---	--	--	--

1. OBJETIVO

El objetivo del presente documento es establecer una metodología para el seguimiento y evaluación de la ejecución de la planificación.

2. ALCANCE


El procedimiento de Seguimiento y Evaluación de la Planificación se inicia con la actividad de definir la línea de base del Cuadro de Mando Integral CMI y termina con la actividad de difundir los resultados de la evaluación.

3. RESPONSABLES

PROVEEDORES	USUARIOS	CLIENTES
Procesos de LANDPLASTIK CÍA. LTDA.	Responsable del proceso de Planificación	Procesos de LANDPLASTIK CÍA. LTDA.

4. DEFINICIONES

- **Planificación:** Conjunto de actividades mediante las cuales se fijan los objetivos y se determinan las líneas de acción más apropiadas para alcanzarlos.
- **Plan Estratégico:** Proceso mediante el cual se determinan los objetivos o puntos de referencia deseados y se diseñan los medios para alcanzarlos.
- **Proyectos de inversión:** Plan que al asignarle determinado monto de capital e insumos, podrá producir un bien o servicio, útil para la sociedad.
- **Proforma de inversión:** Propuesta de desembolso de recursos financieros para adquirir bienes o instrumentos de producción, que la empresa utilizará durante un periodo de tiempo, para cumplir su objeto social.
- **Proforma de gasto corriente:** Propuesta de erogaciones destinadas a operaciones de producción de bienes y prestación de servicios, tales como gastos de consumo y gestión operativa, servicios básicos, prestaciones de la seguridad social, gastos financieros y otros.
- **Plan Operativo Anual:** Instrumento que sirve para concretar y facilitar la implementación de las propuestas contenidas en el Plan Estratégico, controlar el cumplimiento de las actividades y administrar de correcta manera los recursos de una organización, durante un periodo de tiempo. (1 año).
- **Evaluación:** Consiste en comparar el o los resultados obtenidos con el resultado esperado, para establecer el valor de un proceso o un método, de la acción de una organización.
- **Cuadro de mando integral:** Modelo de gestión que traslada la estrategia en objetivos relacionado entre sí, medidos a través de indicadores de gestión y ligados a planes de acción que permitan alinear el comportamiento de los miembros de la organización con la estrategia de la empresa.

	PROCEDIMIENTO DE SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN DE LA PLANIFICACIÓN	Código: Revisado: Aprobado:	E1.P2.S5. Responsable Planificación Gerente
---	--	--	--

5. INDICADORES DE GESTIÓN

	Clasificación del Resultado			
Indicador	Malo	Regular	Bueno	Periodo de medición
% de No conformidades al Cuadro de Mando Integral cerradas: No. conformidades cerradas / No. conformidades detectadas x 100	IG<59%	60% ≤ IG ≤ 89%	IG >90%	mensual

6. REFERENCIAS

- Norma ISO 9001:2008

7. REGISTROS

Identificación	Responsable	Archivo			Disposición
		Tiempo activo	Medio Soporte	Responsable	
Cuadro de Mando Integral	Responsable de Planificación	1 año	impreso	Oficina de la Unidad de Planificación	Archivo General


8. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

- Definir la línea de base para el CMI.
- Alinear objetivos, estrategias, proyectos, indicadores.
- Balancear los pesos en cada perspectiva.
- Definir los rangos de aceptación.
- Definir las metas para el CMI.
- Definir la fuente de captura de datos para el CMI.
- Obtener la información para el CMI.
- Comparar lo ejecutado con lo programado.
- Si no se cumple lo planificado pasa a la actividad j. Si se cumple lo programado pasa a la actividad k.
- Preparar informe de No conformidad y Plan de acción.
- Preparar Informe de evaluación de la ejecución de la planificación.
- Difundir los resultados de la evaluación.

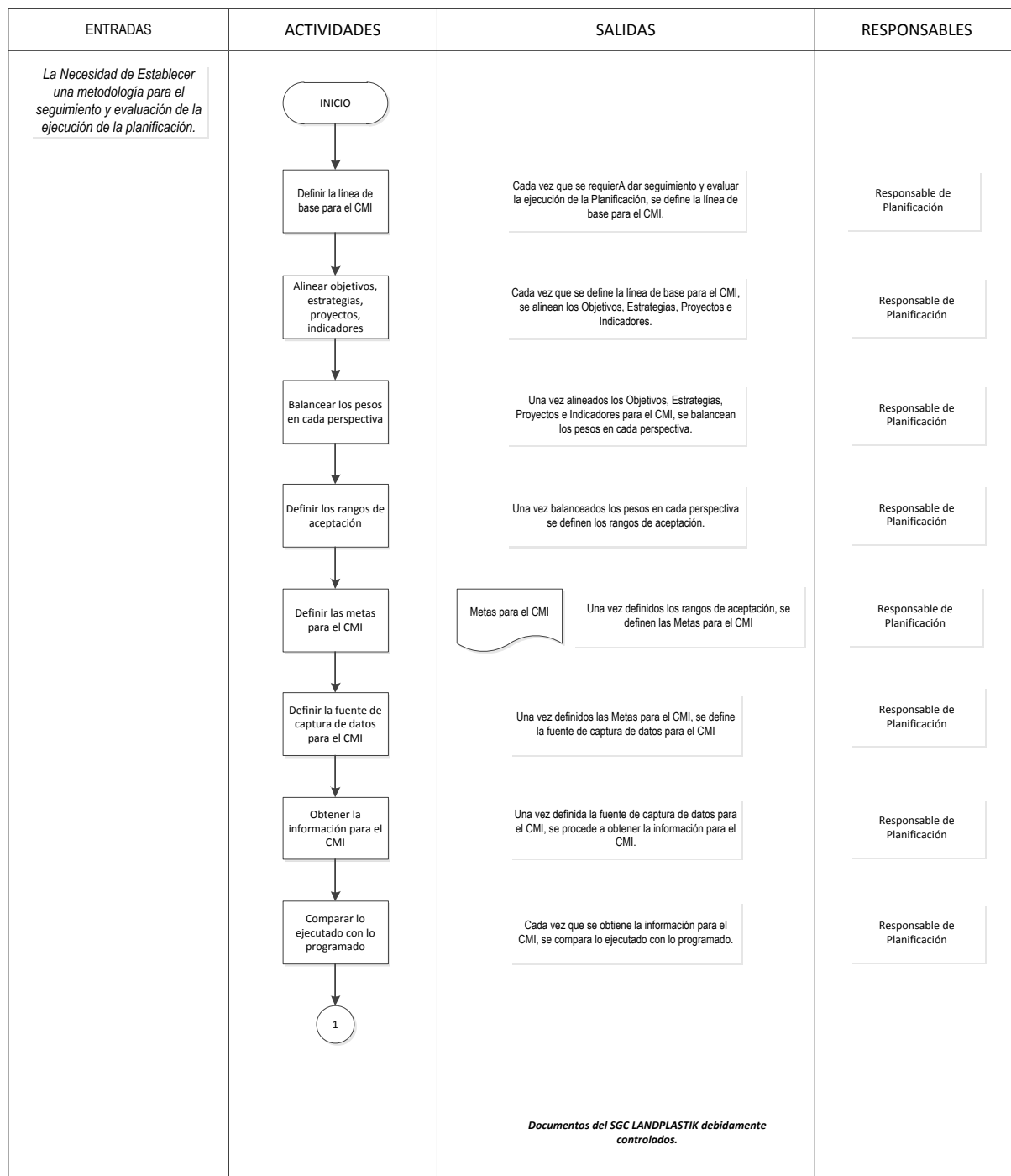
9. CONTROLES DEL PROCEDIMIENTO


- Controlar el logro de las metas.

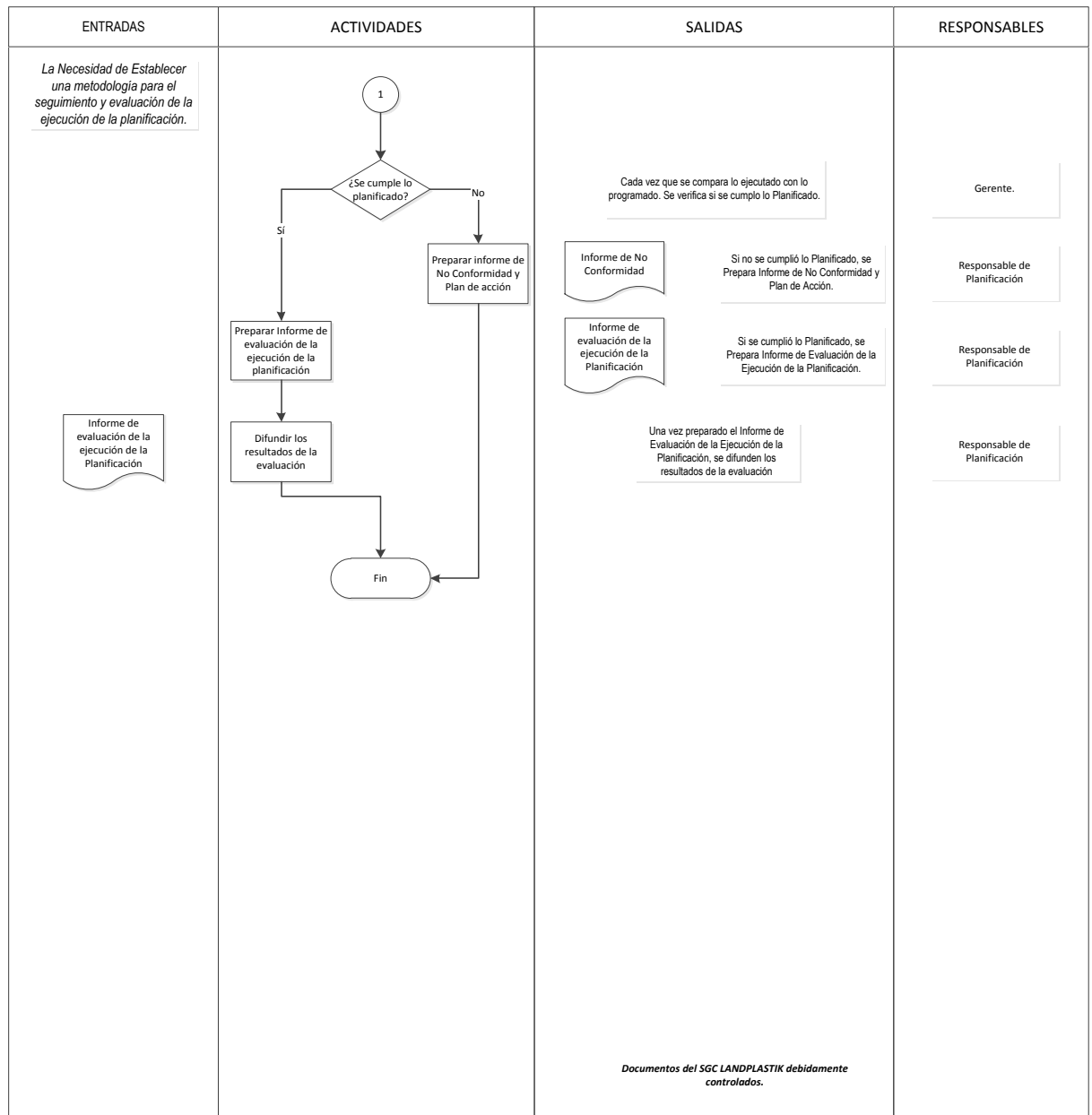
Versión: 00 Fecha: 10-jun-2014	Página: 50 de 8	Revisión: 00 Fecha: 10-jun-2014
---	------------------------	--

	PROCEDIMIENTO DE SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN DE LA PLANIFICACIÓN	Código: Revisado: Aprobado:	E1.P2.S5. Responsable Planificación Gerente
---	--	--	--


10. DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCEDIMIENTO



	PROCEDIMIENTO DE SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN DE LA PLANIFICACIÓN	Código: Revisado: Aprobado:	E1.P2.S5. Responsable Planificación Gerente
---	--	--	--



Intencionalmente en blanco

	PROCEDIMIENTO DE SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN DE LA PLANIFICACIÓN	Código: Revisado: Aprobado:	E1.P2.S5. Responsable Planificación Gerente
---	--	--	--

11. ANEXOS

Anexo “A”

Cuadro de Mando Integral

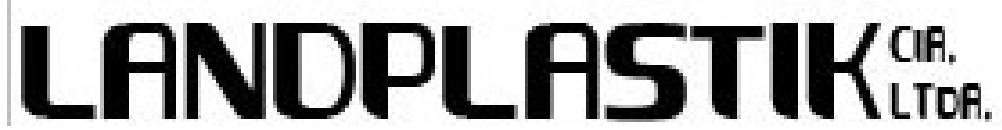
DIMENSIONES	OBJETIVOS ESTRATÉGICOS	ESTRATEGIAS	INDICADORES	METAS	PROYECTOS
PERSPECTIVA FINANCIERA					
PERSPECTIVA DEL CLIENTE					
PERSPECTIVA DE LOS PROCESOS INTERNOS					
PERSPECTIVA DEL APRENDIZAJE Y CRECIMIENTO					

Intencionalmente en blanco

PROCESOS ESTRATÉGICOS

GESTIÓN DE LA CALIDAD

Código:	PROCEDIMIENTO
E1.P3.S1.	PROCEDIMIENTO DE CONTROL DE DOCUMENTOS
E1.P3.S2.	PROCEDIMIENTO DE CONTROL DE REGISTROS
E1.P3.S3.	PROCEDIMIENTO DE AUDITORÍAS INTERNAS
E1.P3.S4.	PROCEDIMIENTO DE CONTROL DE PRODUCTO NO CONFORME
E1.P3.S5.	PROCEDIMIENTO DE ACCIONES CORRECTIVAS
E1.P3.S6.	PROCEDIMIENTO DE ACCIONES PREVENTIVAS



PROCEDIMIENTO DE CONTROL DE DOCUMENTOS

Versión 00

Fecha: 09-abr-14

REVISIÓN Y APROBACIÓN

Código: E1.P3.S1.	PROCEDIMIENTO DE CONTROL DE DOCUMENTOS	Versión: 00 Fecha: 09-ABR-14
Actualizado por:	Secretaria	Firma: Nombre y Apellido Fecha:
Revisado por:	Representante de la Gerencia	Firma: Nombre y Apellido Fecha:
Aprobado por:	Gerente	Firma: Nombre y Apellido Fecha:

1. OBJETIVO

El objetivo del presente documento es establecer una metodología para generar, aprobar, distribuir y controlar los documentos que estén relacionados con los requisitos del Sistema de Gestión de Calidad.

2. ALCANCE

El procedimiento se aplica a todos los documentos que son parte del Sistema de Gestión de Calidad LANDPLASTIK CÍA. LTDA., según el requisito 4.2.1 de la Norma ISO 9001:2008.

3. RESPONSABLES

PROVEEDORES	USUARIOS	CLIENTES
Áreas Operativas y Administrativas	Responsables del proceso de generación y control de documentos	Áreas Operativas y Administrativas

4. DEFINICIONES

- **Documento Controlado:** Información y su medio de Soporte. Es todo documento que forma parte del Sistema de Gestión de Calidad de LANDPLASTIK CÍA. LTDA. y que requiere de una lista de distribución, de forma de asegurar que sean usados únicamente los documentos vigentes, previniendo el uso no intencionado de documentos obsoletos para la realización de las diferentes actividades.
- **Especificación:** Documento que establece requisitos. Una especificación puede estar relacionada con actividades o con productos.
- **Manual de Calidad:** Documento que especifica la gestión de calidad de LANDPLASTIK CÍA. LTDA.; describe el Sistema y sus elementos y contiene la declaración de la Política y Objetivos de Calidad.
- **Plan de Calidad:** Documentos que especifica qué procedimientos y recursos asociados deben aplicarse, quién debe aplicarlos y cuándo deben aplicarse a un proyecto, producto, proceso o contrato específico.
- **Procedimiento:** Forma especificada para llevar a cabo una actividad o un proceso. Es un documento controlado que ampara a cada uno de los procesos del SGC LANDPLASTIK CÍA. LTDA. que requieran ejecutarse de manera estandarizada, que permite asegurar que esos procesos se ejecutan siempre bajo parámetros preestablecidos.
- **Registro:** Documento que presenta resultados obtenidos o proporciona evidencia de actividades desempeñadas. Los registros pueden utilizarse para documentar la trazabilidad y para proporcionar evidencia de verificaciones, acciones preventivas y acciones correctivas.
- **Documentos Externos (DE):** Es un documento controlado generado fuera de la empresa, relacionado con materias para el desempeño del personal y de las operaciones. Básicamente, se refiere a los manuales de los equipos y normativas o exigencias legales o reglamentarias.
- **Documentos Internos (DI):** Es un documento controlado generado dentro de la empresa, relacionado con materias para el desempeño del personal.

5. INDICADORES DE GESTIÓN

Indicador	Clasificación del Resultado			Periodo de medición
	Malo	Regular	Bueno	
Número de No conformidades de “documentos no controlados” cerradas en relación a las No conformidades de “documentos no controlados” detectadas: No. conformidades cerradas / No. conformidades detectadas x 100	IG<59%	$60\% \leq IG \leq 89$	IG >90%	mensual

6. REFERENCIAS

- Norma ISO 9001:2008

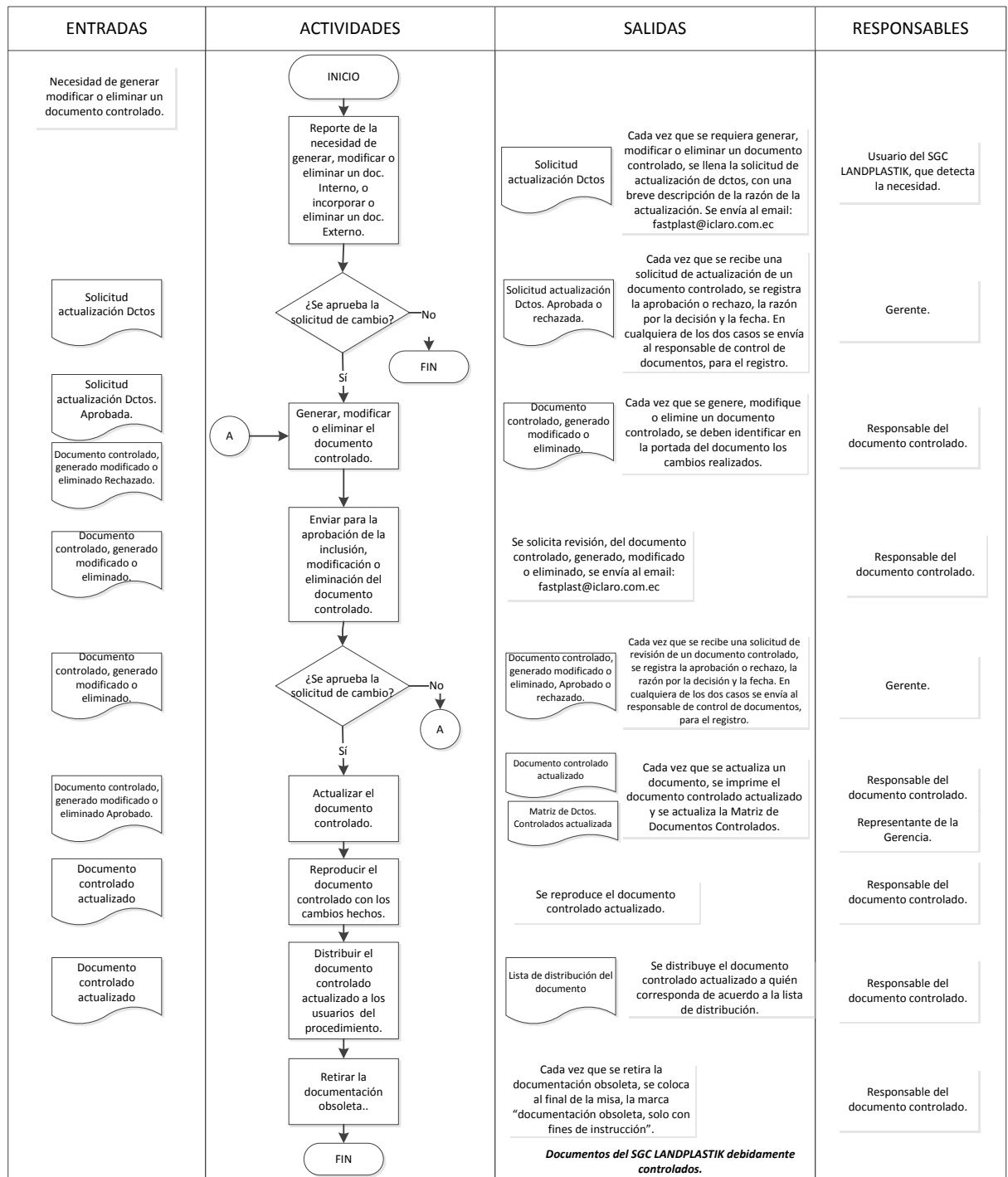
7. REGISTROS

Identificación	Responsable	Archivo			Disposición
		Tiempo activo	Medio Soporte	Responsable	
Matriz de Documentos Controlados	Representante Gerencia	1 año	Impreso	Oficina del Sistema de Calidad Representante de la Dirección	Archivo General
Lista de distribución del Documento Controlado	Responsable del Documento Controlado	1 año	Impreso	Oficina del Sistema de Calidad Representante de la Dirección	Archivo General

8. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

- Reporte de la necesidad de generar, modificar o eliminar un documento interno, o incorporar o eliminar un documento externo.
- Si no se aprueba la solicitud del cambio, el procedimiento termina.
- Si se aprueba la solicitud del cambio ir a d.
- Generar, modificar o eliminar el documento controlado.
- Enviar para la aprobación de la inclusión, modificación o eliminación del documento controlado.
- Si no se aprueba la solicitud de revisión, ir a d.
- Si se aprueba la solicitud de revisión, ir a h. Actualizar el documento controlado.
- Reproducir el documento controlado con los cambios hechos.
- Distribuir el documento controlado actualizado a los usuarios del procedimiento.
- Retirar la documentación obsoleta.

9. DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCEDIMIENTO



Intencionalmente en blanco

10. ANEXOS

Anexo "A"

Matriz de Documentos Controlados

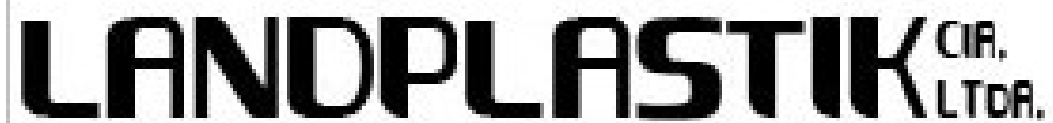
N°	Nombre del Documento	Código	Responsable	Revisión	Fechas	Responsable Revisión	Responsable Aprobación	Responsable Distribución

Intencionalmente en blanco

Anexo "B"

Formato de Lista de Distribución de Documentos Controlados

<i>Copia Nº</i>	<i>Fecha Emisión</i>	<i>Fecha Recepción</i>	<i>Recibido por</i>	<i>Firma</i>	<i>Entrega Versión Anterior</i>
01					



PROCEDIMIENTO DE CONTROL DE REGISTROS

Versión 00

Fecha: 09-abr-14

	PROCEDIMIENTO DE CONTROL DE REGISTROS	Código: Revisado: Aprobado:	E1.P3.S2. Representante Gerencia Gerente
---	--	--	---

REVISIÓN Y APROBACIÓN

Código: E1.P3.S2.	PROCEDIMIENTO DE CONTROL DE REGISTROS	Versión: 00 Fecha: 09-ABR-14
Actualizado por:	Secretaria	Firma: Nombre y Apellido Fecha:
Revisado por:	Representante de la Gerencia	Firma: Nombre y Apellido Fecha:
Aprobado por:	Gerente	Firma: Nombre y Apellido Fecha:

	PROCEDIMIENTO DE CONTROL DE REGISTROS	Código:	E1.P3.S2.
		Revisado:	Representante Gerencia
		Aprobado:	Gerente

1. OBJETIVO

El objetivo del presente documento es establecer una metodología para generar, aprobar, distribuir y controlar los registros que estén relacionados a los requisitos del Sistema de Gestión de Calidad de LANDPLASTIK CÍA. LTDA. Así como también asegurar que los registros estén debidamente identificados, protegidos, accesibles y legibles, de acuerdo con lo establecido por la norma ISO 9001:2008.

2. ALCANCE

El procedimiento se aplica a todos los registros que son parte del Sistema Integrado de Gestión de Calidad LANDPLASTIK CÍA. LTDA., según el requisito 4.2.1 de la Norma ISO 9001:2008 y a todo el personal de la empresa que genere, utilice o mantenga registros de calidad.

3. RESPONSABLES

PROVEEDORES	USUARIOS	CLIENTES
Áreas Operativas y Administrativas	Responsables del proceso de generación y control de documentos	Áreas Operativas y Administrativas

4. DEFINICIONES

- **Registro:** Documento generado como resultado de la ejecución de un proceso y/o durante la ejecución de una actividad, que presenta resultados obtenidos o proporciona evidencia de actividades desempeñadas. Los registros pueden utilizarse para documentar la trazabilidad y para proporcionar evidencia de verificaciones, acciones preventivas y acciones correctivas.
- **Registros internos:** Registros generados dentro de LANDPLASTIK CÍA. LTDA.
- **Registros externos:** Registros generados por cualquier entidad, fuera de LANDPLASTIK CÍA. LTDA.

LANDPLASTIK CIA. LTDA.	PROCEDIMIENTO DE CONTROL DE REGISTROS	Código: Revisado: Aprobado:	E1.P3.S2. Representante Gerencia Gerente
-------------------------------	---------------------------------------	-----------------------------------	--

5. INDICADORES DE GESTIÓN

	Clasificación del Resultado			
Indicador	Malo	Regular	Bueno	Periodo de medición
Número de No conformidades de “registros no controlados” cerradas en relación a las No conformidades de “registros no controlados” detectadas: No. conformidades cerradas / No. conformidades detectadas x 100	IG<59%	$60\% \leq IG \leq 89\%$	IG >90%	mensual

6. REFERENCIAS

- Norma ISO 9001:2008
- Procedimiento Control de Documentos
- Matriz de Registros (Anexo A)

7. REGISTROS

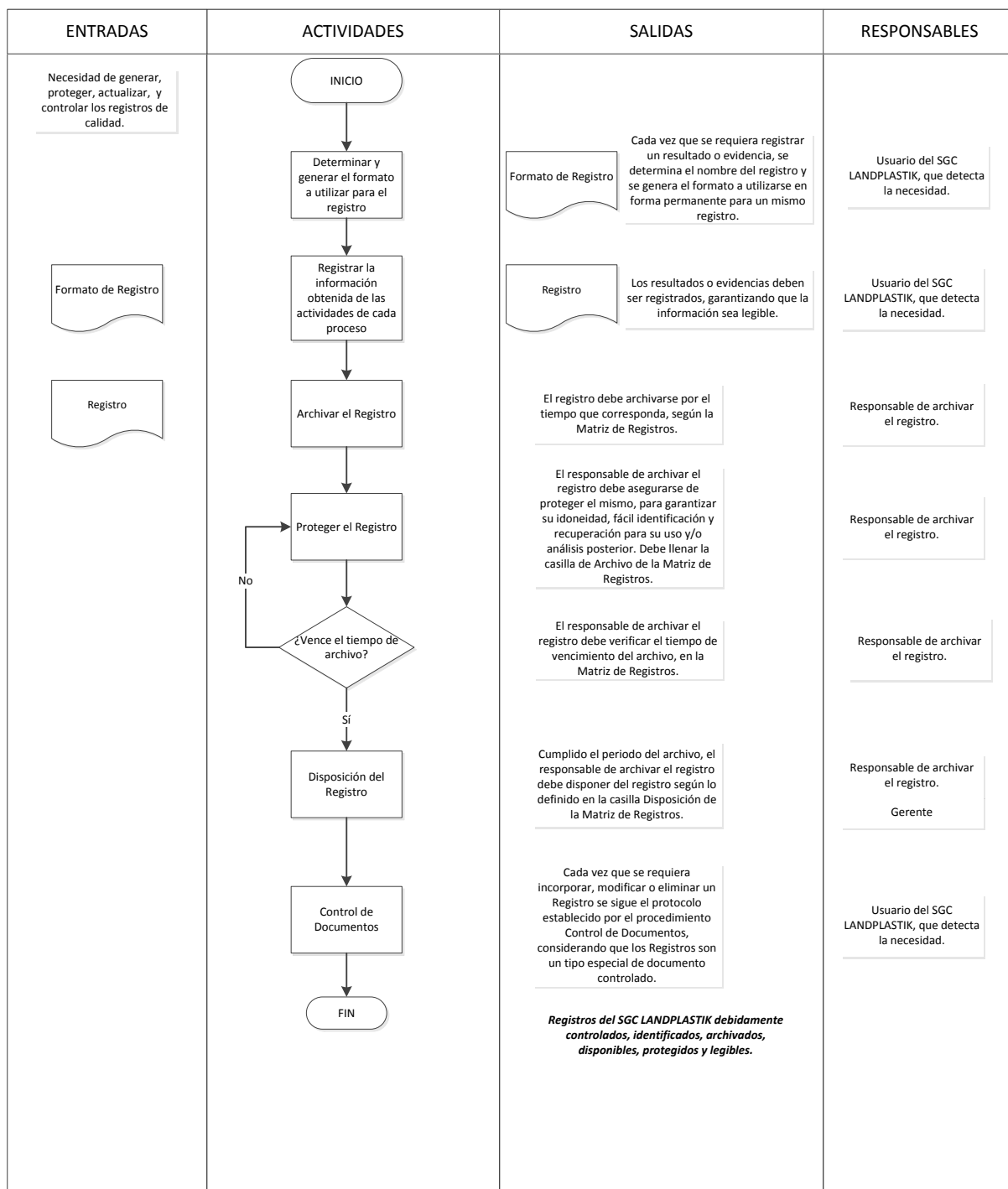
Identificación	Responsable	Archivo			Disposición
		Tiempo activo	Medio Soporte	Lugar y Responsable	
Matriz de Registros	Representante de la Gerencia	1 año	impreso	Oficina del Sistema de Calidad Representante de la Dirección	Archivo General

8. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

- a. Determinar y generar el formato a utilizar para el registro.
- b. Registrar la información obtenida de las actividades de cada proceso.
- c. Archivar el registro.
- d. Proteger el registro.
- e. Si el tiempo del archivo no vence ir a d.
- f. Si el tiempo del archivo vence ir a g.
- g. Disposición del registro.
- h. Control de documentos.

	PROCEDIMIENTO DE CONTROL DE REGISTROS	Código: Revisado: Aprobado:	E1.P3.S2. Representante Gerencia Gerente
---	--	--	---

9. DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCEDIMIENTO



Intencionalmente en blanco

Versión: 00 Fecha: 09-abr-014	Página: 66 de 7	Revisión: 00 Fecha: 09-abr-14
--	------------------------	--

	PROCEDIMIENTO DE CONTROL DE REGISTROS	Código: Revisado: Aprobado:	E1.P3.S2. Representante Gerencia Gerente
---	--	--	---

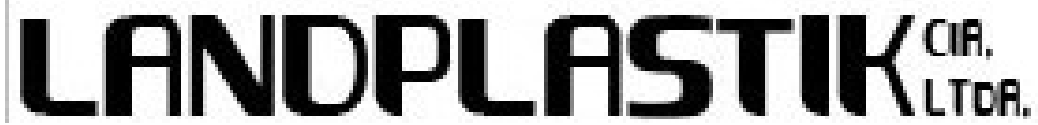
10. ANEXOS

ANEXO "A"

Matriz de Registros

Identificación	Responsable	Archivo			Disposición
		Tiempo	Medio de Soporte	Lugar y Responsable	
Nombre del Registro	Cargo(s) que genera el registro	Tiempo de almacenamiento en el archivo activo	Impreso y/o Magnético	Dónde se almacena el registro y responsable de almacenarlo	Qué se hace con el registro cuando expira

Intencionalmente en blanco



PROCEDIMIENTO DE AUDITORÍAS INTERNAS


Versión 00

Fecha: 09-abr-14

	PROCEDIMIENTO DE AUDITORÍAS INTERNAS	Código: Revisado: Aprobado:	E1.P3.S3. Representante Gerencia Gerente
---	---	--	---

REVISIÓN Y APROBACIÓN

Código: E1.P3.S3.	PROCEDIMIENTO DE AUDITORÍAS INTERNAS	Versión: 00 Fecha: 09-ABR-14
Actualizado por:	Secretaria	Firma: Nombre y Apellido Fecha:
Revisado por:	Representante de la Gerencia	Firma: Nombre y Apellido Fecha:
Aprobado por:	Gerente	Firma: Nombre y Apellido Fecha:

	PROCEDIMIENTO DE AUDITORÍAS INTERNAS	Código:	E1.P3.S3.
		Revisado:	Representante Gerencia
		Aprobado:	Gerente

1. OBJETIVO

El objetivo del presente procedimiento es establecer una metodología **para verificar la implantación e implementación de los requisitos** del sistema de gestión de calidad de LANDPLASTIK CÍA. LTDA., bajo la norma ISO 9001:2008.

2. ALCANCE

El presente procedimiento se aplica en todas las áreas administrativas y operativas de LANDPLASTIK CÍA. LTDA.

3. RESPONSABLES

PROVEEDORES	USUARIOS	CLIENTES
Áreas Operativas y Administrativas	Auditores internos del Sistema de Calidad de LANDPLASTIK CÍA. LTDA.	Áreas Operativas y Administrativas

4. DEFINICIONES

- **Auditor:** Persona con la competencia para llevar a cabo una auditoría.
- **Auditoría:** Proceso sistemático independiente y documentado para obtener evidencias de la auditoría y evaluarlas de manera objetiva con el fin de determinar la extensión en que se cumplen los criterios de auditoría.
- **Conclusiones de auditoría:** Resultado de una auditoría que proporciona el equipo auditor tras considerar los objetivos de la auditoría y todos los hallazgos de la auditoría.
- **Criterios de auditoría:** Conjunto de políticas, procedimientos o requisitos utilizados como referencia.
- **Equipo Auditor:** Uno o más auditores que llevan a cabo la auditoría.
- **Evidencia de la auditoría:** Registros, declaraciones de hechos o cualquier otra información que son pertinentes para los criterios de auditoría y que son verificables.
- **Hallazgos de Auditoría:** Resultados de la evaluación de la evidencia de la auditoría recopilada frente a los criterios de la auditoría.
- **Implantado:** Documentado.
- **Implementado:** Existe un registro de la ejecución.
- **Programa de Auditoría:** Conjunto de una o más auditorías planificadas para un periodo de tiempo determinado y dirigidas hacia un propósito específico.

5. INDICADORES DE GESTIÓN

	Clasificación del Resultado			
Indicador	Malo	Regular	Bueno	Periodo de medición
Número de No conformidades cerradas en relación a las no conformidades detectadas: no conformidades cerradas / no conformidades detectadas x 100	IG<59%	$60\% \leq IG \leq 89\%$	IG >90%	mensual

	PROCEDIMIENTO DE AUDITORÍAS INTERNAS	Código: Revisado: Aprobado:	E1.P3.S3. Representante Gerencia Gerente
---	---	--	---

6. REFERENCIAS


- Norma ISO 9001:2008

7. REGISTROS

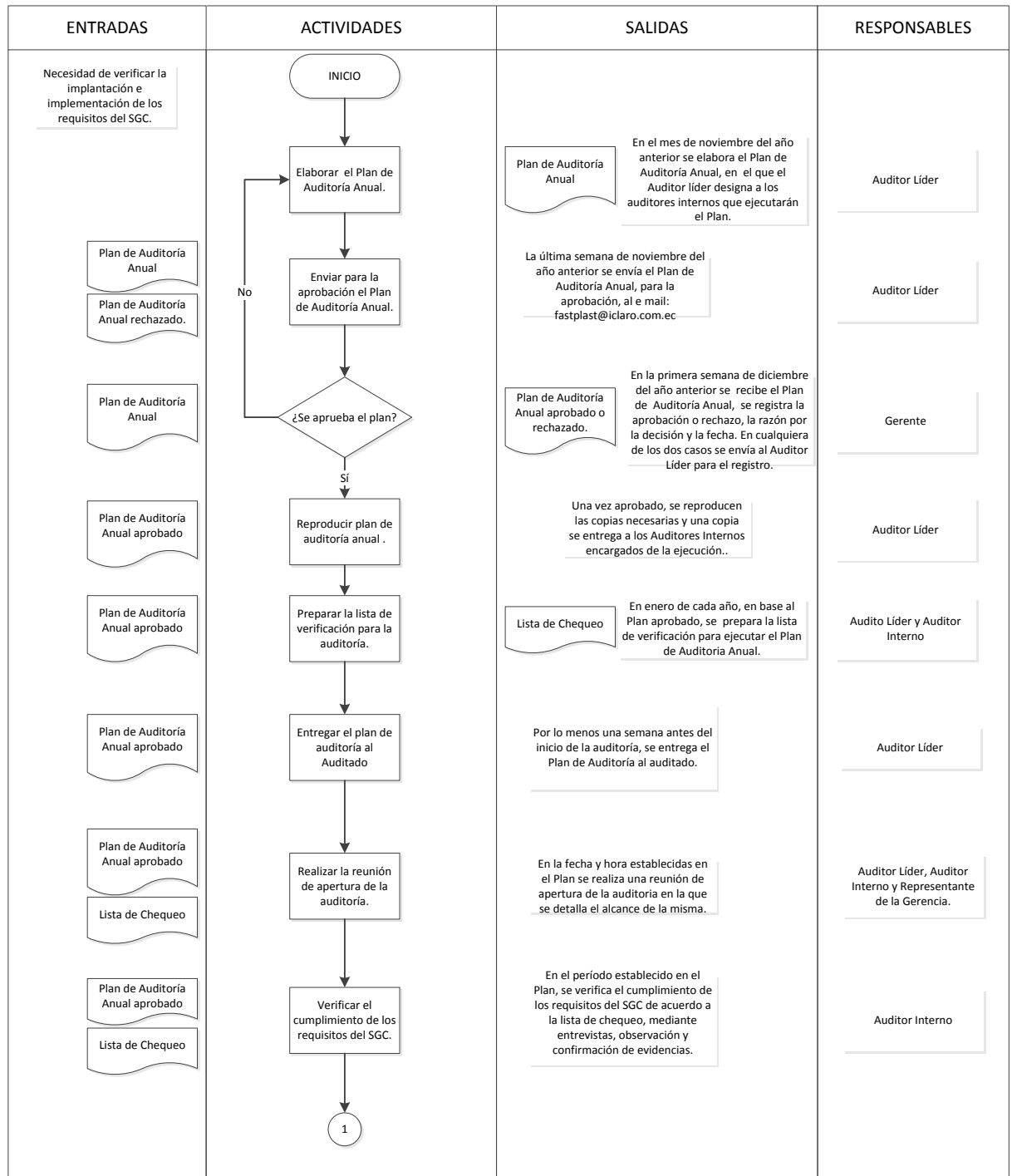
Identificación	Responsable	Archivo			Disposición
		Tiempo activo	Medio Soporte	Lugar y Responsable	
Plan de auditoría	Auditor Líder	1 año	Impreso	Oficina del Sistema de Calidad Representante de la Dirección	Archivo General
Lista de verificación	Auditor interno	1 año	Impreso	Oficina del Sistema de Calidad Representante de la Dirección	Archivo General


8. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

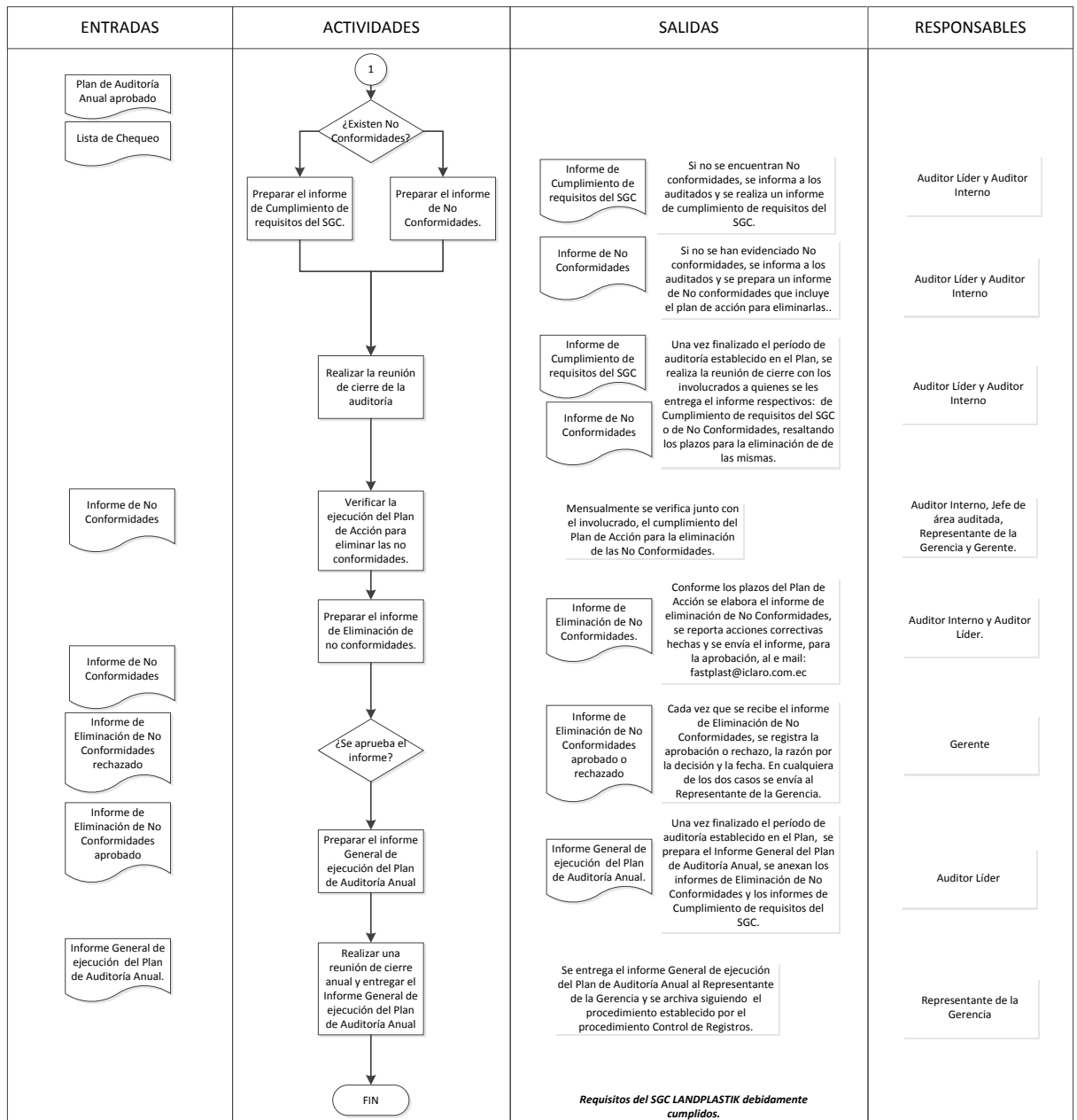
- Elaborar el Plan de Auditoría Anual.
- Enviar para la aprobación del Plan de Auditoría Anual.
- Si no se aprueba el plan ir a la tarea a. Si se aprueba el plan pasa a la siguiente tarea.
- Reproducir el plan de auditoría anual.
- Preparar la lista de verificación para la auditoría.
- Entregar el Plan de Auditoría al auditado.
- Realizar la reunión de apertura de la auditoría.
- Verificar el cumplimiento de los requisitos del SGC.
- Si no existen No Conformidades ir a la tarea j. Si existen No Conformidades ir a la tarea k.
- Preparar el informe de Cumplimiento de requisitos del SGC.
- Preparar el informe de No Conformidades, que incluye el plan de acción para eliminar las no conformidades.
- Realizar la reunión de cierre y entregar el informe de Auditoría.
- Verificar la ejecución del plan de acción para la Eliminación de las No Conformidades.
- Elaborar del informe de Eliminación de No Conformidades.
- Si no se aprueba el informe de Eliminación de No Conformidades ir a la tarea n. Si se aprueba el informe de Eliminación de No Conformidades ir a la siguiente tarea.
- Preparar del Informe General de ejecución del Plan de Auditoría Anual.
- Realizar la reunión de cierre anual y entregar el Informe General del Plan de Auditoría Anual.
- Archivar el plan y de los registros de la auditoría.

	PROCEDIMIENTO DE AUDITORÍAS INTERNAS	Código: Revisado: Aprobado:	E1.P3.S3. Representante Gerencia Gerente
---	---	--	---

9. DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCEDIMIENTO



	PROCEDIMIENTO DE AUDITORÍAS INTERNAS	Código: Revisado: Aprobado:	E1.P3.S3. Representante Gerencia Gerente
---	---	--	---



Intencionalmente en blanco

Versión: 00 Fecha: 09-abr-14	Página: 73 de 10	Revisión: 00 Fecha: 09-abr-14
---	-------------------------	--


	PROCEDIMIENTO DE AUDITORÍAS INTERNAS	Código: Revisado: Aprobado:	E1.P3.S3. Representante Gerencia Gerente
---	---	--	---

10. ANEXOS

Anexo “A”

PLAN DE AUDITORÍA

Nombre de la Empresa:								
Representante de la Gerencia:								
Tipo de Auditoría:	Pre – certificación:				Anual:	x		
Objetivo de la Auditoría:		Verificar el cumplimiento de los requisitos del Sistema de Gestión de Calidad.						
Alcance de la Auditoría:		Verificar el cumplimiento de los requisitos del 4.1. al 7.6						
Auditor Líder		Jorge Pérez						
Plan de auditoría No.:		01			Año: 2014			
	Auditor(s)	Fecha	Hora	Junio 2014	Julio 2014	Agosto 2014	Sept. 2014	Oct. 2014
Requisitos del SIC								
4.1	Pablo López	14-jun-2014	08h00 09h00	X				
4.2.2	Pablo López			X				
4.2.3	Pablo López			X				
4.2.4	Pablo López			X				
5.1	Luis Rueda				x			
5.2	Luis Rueda				x			
5.3	Luis Rueda				x			
5.4.1	Luis Rueda				x			
5.4.2	Luis Rueda				x			
5.5.1	Luis Rueda				x			
5.5.2	Luis Rueda				x			

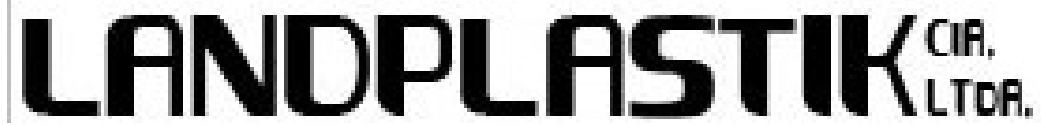
	PROCEDIMIENTO DE AUDITORÍAS INTERNAS	Código: Revisado: Aprobado:	E1.P3.S3. Representante Gerencia Gerente
---	---	--	---

Anexo "B"

LISTA DE VERIFICACIÓN

Nombre de la Empresa:								
Representante de la Gerencia:								
Tipo de Auditoría:	Pre - certificación:		Anual:	x				
Objetivo de la Auditoría:								
Alcance de la Auditoría:								
Auditor Líder								
Plan de auditoría No.:		01	Año:	2014				
LISTA DE VERIFICACIÓN								
	Auditor(s)	Fecha	Hora	Implantado e implementado	Implantado	Implementado	No implantado no implementado	comentarios
Requisitos del SIC								
4.1	Pablo López	14-jun-2014	08h00 09h00	X				Cumple Requisitos
4.2.2	Pablo López				X			No Conformidad
4.2.3	Pablo López					X		No Conformidad
4.2.4	Pablo López				X			No Conformidad
5.1							X	No Conformidad Mayor
5.2								
5.3								
5.4.1								
5.4.2								
5.5.1								

Intencionalmente en blanco



PROCEDIMIENTO DE CONTROL DE PRODUCTO NO CONFORME

Versión 00

Fecha: 09-abr-14

	PROCEDIMIENTO DE CONTROL DE PRODUCTO NO CONFORME	Código: Revisado: Aprobado:	E1.P3.S4. Representante Gerencia Gerente
---	---	--	---

REVISIÓN Y APROBACIÓN

Código: E1.P3.S4.	PROCEDIMIENTO DE CONTROL DE PRODUCTO NO CONFORME	Versión: 00 Fecha: 09-ABR-14
Actualizado por:	Secretaria	Firma: Nombre y Apellido Fecha:
Revisado por:	Representante de la Gerencia	Firma: Nombre y Apellido Fecha:
Aprobado por:	Gerente	Firma: Nombre y Apellido Fecha:

	PROCEDIMIENTO DE CONTROL DE PRODUCTO NO CONFORME	Código: Revisado: Aprobado:	E1.P3.S4. Representante Gerencia Gerente
---	---	--	---

1. OBJETIVO

El objetivo del presente procedimiento es establecer una metodología **para identificar, controlar y dar un tratamiento adecuado al Producto No Conforme**, dentro del sistema de calidad de LANDPLASTIK CÍA. LTDA., bajo la norma ISO 9001:2008.

2. ALCANCE

El presente procedimiento se aplica en los procesos involucrados en la fabricación de los productos de LANDPLASTIK CÍA. LTDA., desde la adquisición de los insumos hasta el producto final.

3. RESPONSABLES

PROVEEDORES	USUARIOS	CLIENTES
Proveedores externos e internos de insumos para la generación de los productos de LANDPLASTIK CÍA. LTDA.	Responsables de los procesos que proveen insumos y generan los productos de LANDPLASTIK CÍA. LTDA.	Proveedores externos e internos de insumos para la generación de los productos de LANDPLASTIK CÍA. LTDA.

4. DEFINICIONES

- **No Conformidad:** Incumplimiento de un requisito..
- **Requisito:** Necesidad o expectativa establecida, generalmente implícita u obligatoria.

5. INDICADORES DE GESTIÓN

	Clasificación del Resultado			
Indicador	Malo	Regular	Bueno	Periodo de medición
Número de No conformidades de Producto no Conforme cerradas en relación a las no conformidades de Producto no Conforme detectadas: no conformidades cerradas / no conformidades detectadas x 100	IG<59%	$60\% \leq IG \leq 89\%$	IG >90%	mensual

Versión: 00 Fecha: 09-abr-14	Página: 78 de 13	Revisión: 00 Fecha: 09-abr-14
---	-------------------------	--

	PROCEDIMIENTO DE CONTROL DE PRODUCTO NO CONFORME	Código: Revisado: Aprobado:	E1.P3.S4. Representante Gerencia Gerente
---	---	--	---

6. REFERENCIAS

- Norma ISO 9001:2008

7. REGISTROS

Identificación	Responsable	Archivo			Disposición
		Tiempo activo	Medio Soporte	Lugar y Responsable	
Lista de verificación de las características de los insumos	Responsable del proceso involucrado	1 año	Impreso	Oficina del Sistema de Calidad Representante de la Gerencia	Archivo General
Lista de verificación del producto en proceso	Responsable del proceso involucrado	1 año	Impreso	Oficina del Sistema de Calidad Representante de la Gerencia	Archivo General
Lista de verificación de las características del producto final	Responsable del proceso involucrado	1 año	Impreso	Oficina del Sistema de Calidad Representante de la Gerencia	Archivo General

8. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

MATERIA PRIMA NO CONFORME

- Recibir y verificar las características de los insumos.
- Si no existen No Conformidades con los Insumos ir a c. Si existen No Conformidades con los Insumos ir a d.
- Aceptar y disponer los insumos recibidos.
- Remitir la lista de verificación de las características de los insumos con No Conformidades.

Versión: 00 Fecha: 09-abr-14	Página: 79 de 13	Revisión: 00 Fecha: 09-abr-14
---	-------------------------	--

	PROCEDIMIENTO DE CONTROL DE PRODUCTO NO CONFORME	Código: Revisado: Aprobado:	E1.P3.S4. Representante Gerencia Gerente
---	---	--	---

- e. Si se reciben los insumos con No Conformidades ir a c. Si no se reciben los insumos con No Conformidades ir a f.
- f. Elaborar el Informe de Devolución de Insumos.
- g. Devolver los Insumos No Conformes al Proveedor.

PRODUCTO EN PROCESO NO CONFORME

- a. Verificar las características de los Productos en Proceso.
- b. Si no existen No Conformidades con los Productos en Proceso ir a c. Si existen No Conformidades con los Productos en Proceso ir a d.
- c. Continuar con el Proceso Productivo.
- d. Remitir la Lista de verificación de las características de los productos en proceso con No Conformidades.
- e. Si los Productos con No Conformidades continúan en el proceso productivo ir a c. Si los Productos en Proceso con No Conformidades No continúan en el proceso productivo ir a f.
- f. Elaborar el Informe de Baja de los productos en proceso con No Conformidades.
- g. Dar de baja y disponer de los productos en proceso con No Conformidades.

PRODUCTO FINAL NO CONFORME

- a. Verificar las características del Producto Final.
- b. Si no existen No Conformidades con el Producto Final ir a c. Si existen No Conformidades con el Producto Final ir a d.
- c. Empacar y despachar el producto final.
- d. Remitir de la lista de verificación de las características del producto final con No Conformidades.
- e. Si el producto final con No Conformidades puede reparar regresa al proceso productivo y va al inicio a. Si no puede repararse ir a f.
- f. Elaborar el Informe de Baja del producto final con No Conformidades.
- g. Dar de baja y disponer de los productos en proceso con No Conformidades.

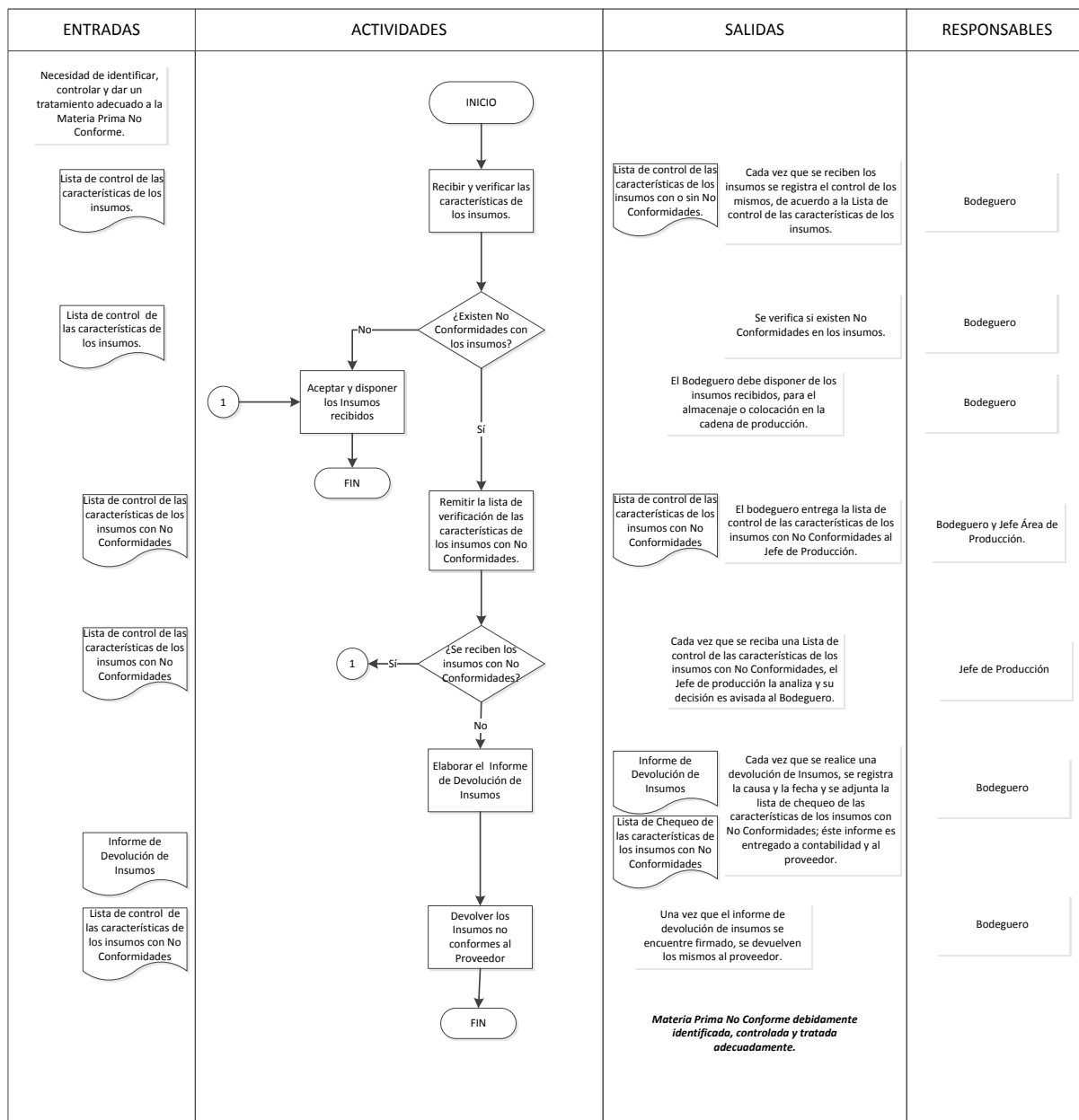
Intencionalmente en blanco

Versión: 00 Fecha: 09-abr-14	Página: 80 de 13	Revisión: 00 Fecha: 09-abr-14
---	-------------------------	--

	PROCEDIMIENTO DE CONTROL DE PRODUCTO NO CONFORME	Código: E1.P3.S4. Revisado: Representante Gerencia Aprobado: Gerente
---	---	---

9. DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCEDIMIENTO

MATERIA PRIMA NO CONFORME

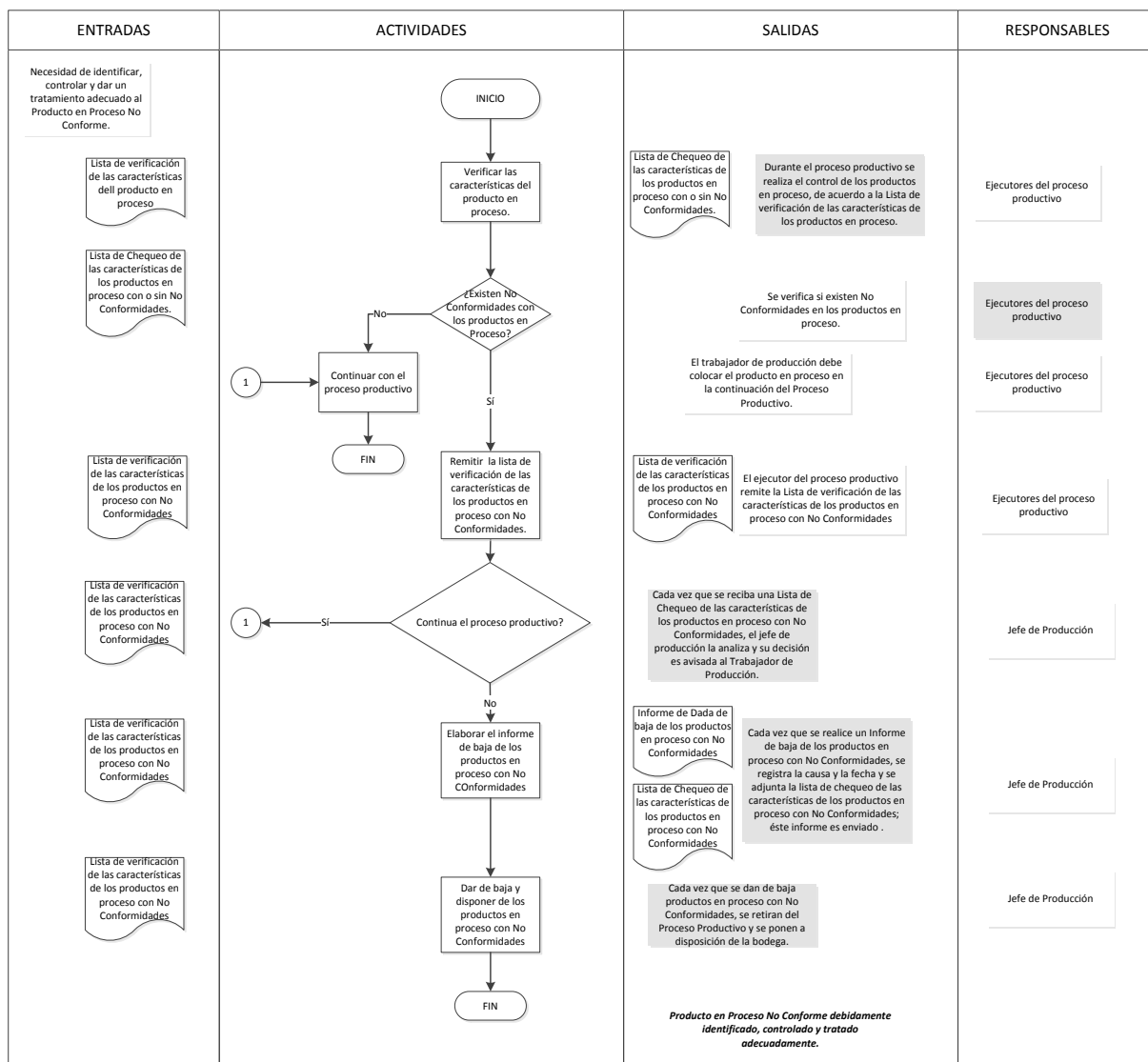


Intencionalmente en blanco

Versión: 00 Fecha: 09-abr-14	Página: 81 de 13	Revisión: 00 Fecha: 09-abr-14
---	-------------------------	--

	PROCEDIMIENTO DE CONTROL DE PRODUCTO NO CONFORME	Código: E1.P3.S4. Revisado: Representante Gerencia Aprobado: Gerente
---	---	---

PRODUCTO EN PROCESO NO CONFORME

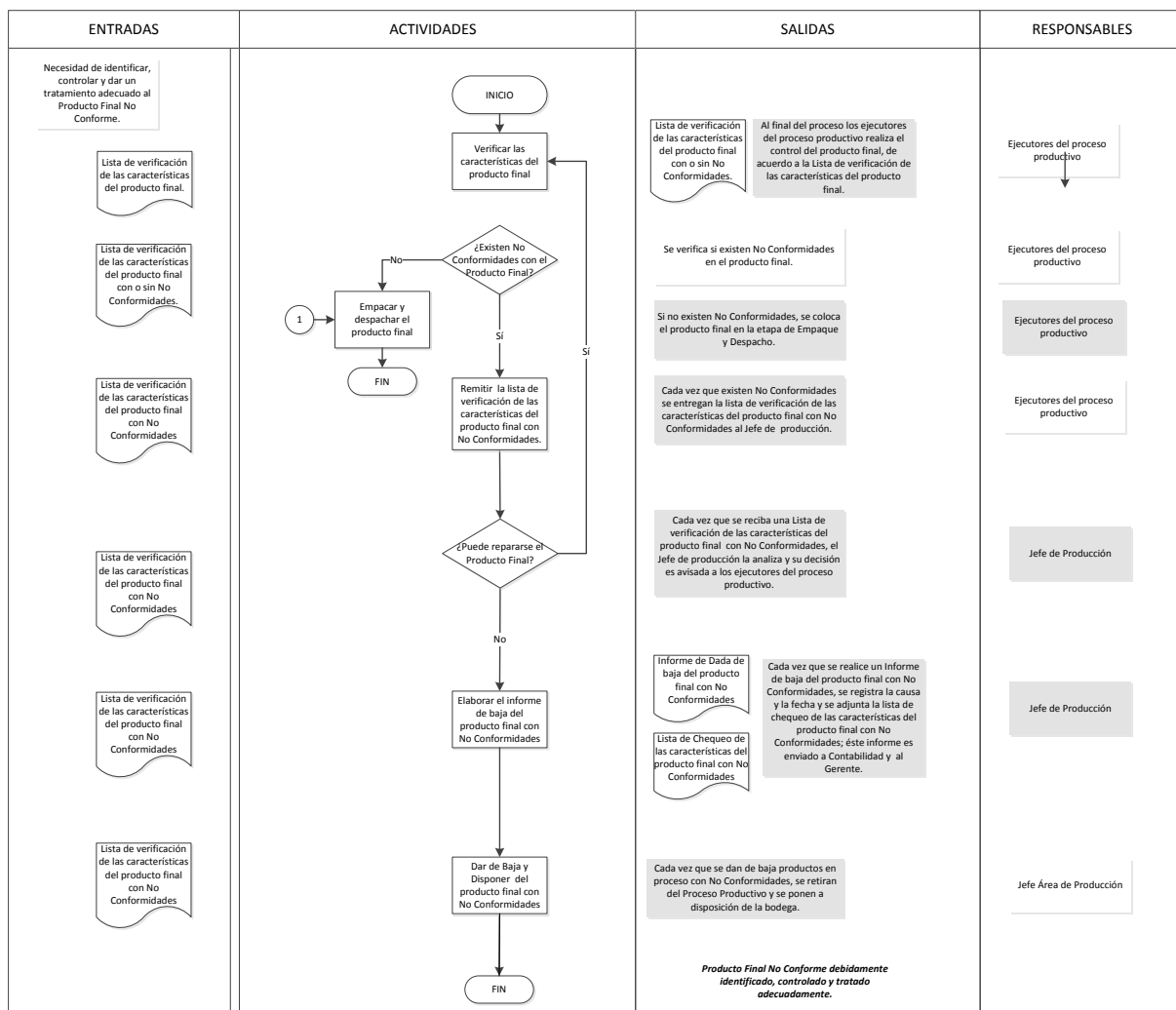


Intencionalmente en blanco

Versión: 00 Fecha: 09-abr-14	Página: 82 de 13	Revisión: 00 Fecha: 09-abr-14
---	-------------------------	--

	PROCEDIMIENTO DE CONTROL DE PRODUCTO NO CONFORME	Código: Revisado: Aprobado:	E1.P3.S4. Representante Gerencia Gerente
---	---	--	---

PRODUCTO FINAL NO CONFORME



Intencionalmente en blanco

Versión: 00 Fecha: 09-abr-14	Página: 83 de 13	Revisión: 00 Fecha: 09-abr-14
---	-------------------------	--

	PROCEDIMIENTO DE CONTROL DE PRODUCTO NO CONFORME	Código: Revisado: Aprobado:	E1.P3.S4. Representante Gerencia Gerente
---	---	--	---

10. ANEXOS

Anexo "A"

LISTA DE VERIFICACIÓN DE LAS CARACTERÍSTICAS DE LOS INSUMOS

N°	Nombre del insumo	Características	Fecha fabricación	Fecha caducidad	cumple	No cumple	Responsable verificación	fecha

Intencionalmente en blanco

Versión: 00 Fecha: 09-abr-14	Página: 84 de 13	Revisión: 00 Fecha: 09-abr-14
---	-------------------------	--

	PROCEDIMIENTO DE CONTROL DE PRODUCTO NO CONFORME	Código: Revisado: Aprobado:	E1.P3.S4. Representante Gerencia Gerente
---	---	--	---

Anexo “B”

LISTA DE VERIFICACIÓN DEL PRODUCTO EN PROCESO

N°	Nombre del insumo	Características	cumple	No cumple	Responsable verificación	fecha

Intencionalmente en blanco

Versión: 00 Fecha: 09-abr-14	Página: 85 de 13	Revisión: 00 Fecha: 09-abr-14
---	-------------------------	--

	PROCEDIMIENTO DE CONTROL DE PRODUCTO NO CONFORME	Código: Revisado: Aprobado:	E1.P3.S4. Representante Gerencia Gerente
---	---	--	---

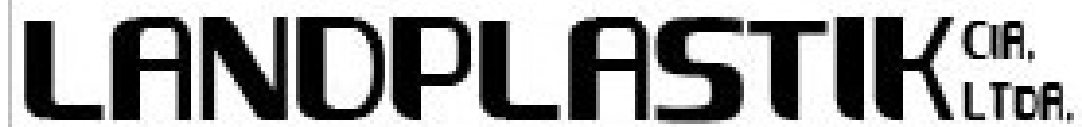
Anexo "C"

LISTA DE VERIFICACIÓN DE LAS CARACTERÍSTICAS DEL PRODUCTO FINAL

N°	Nombre del insumo	Características	Fecha fabricación	Fecha caducidad	cumple	No cumple	Responsable verificación	fecha

Intencionalmente en blanco

Versión: 00 Fecha: 09-abr-14	Página: 86 de 13	Revisión: 00 Fecha: 09-abr-14
---	-------------------------	--



PROCEDIMIENTO DE ACCIONES CORRECTIVAS

Versión 00

Fecha: 09-abr-14


	PROCEDIMIENTO DE ACCIONES CORRECTIVAS	Código:	E1.P3.S5.
		Revisado:	Representante Gerencia
		Aprobado:	Gerente

REVISIÓN Y APROBACIÓN

Código: E1.P3.S5.	PROCEDIMIENTO DE ACCIONES CORRECTIVAS	Versión: 00 Fecha: 09-ABR-14
Actualizado por:	Secretaria	Firma: Nombre y Apellido Fecha:
Revisado por:	Representante de la Gerencia	Firma: Nombre y Apellido Fecha:
Aprobado por:	Gerente	Firma: Nombre y Apellido Fecha:

1. OBJETIVO

Versión: 00 Fecha: 09-abr-14	Página: 88 de 8	Revisión: 00 Fecha: 09-abr-14
---	------------------------	--

	PROCEDIMIENTO DE ACCIONES CORRECTIVAS	Código:	E1.P3.S5.
		Revisado:	Representante Gerencia
		Aprobado:	Gerente

El objetivo del presente procedimiento es establecer una metodología **para identificar, dar un tratamiento adecuado y eliminar las causas de las No Conformidades y evitar que estas se vuelvan a repetir**, dentro del sistema de calidad de LANDPLASTIK CÍA. LTDA., bajo la norma ISO 9001:2008.

2. ALCANCE

El presente procedimiento se aplica en todas las áreas administrativas y operativas de LANDPLASTIK CÍA. LTDA.

3. RESPONSABLES

PROVEEDORES	USUARIOS	CLIENTES
Responsables de las áreas administrativas y operativas de LANDPLASTIK CÍA. LTDA.	Responsables de las áreas administrativas y operativas de LANDPLASTIK CÍA. LTDA.	Responsables de las áreas administrativas y operativas de LANDPLASTIK CÍA. LTDA.

4. DEFINICIONES


- **No Conformidad:** Incumplimiento de un requisito.
- **Acción Correctiva:** Acción tomada para eliminar la causa de una No Conformidad detectada u otra situación indeseable.
- **Corrección:** Acción tomada para eliminar una No Conformidad detectada.

5. INDICADORES DE GESTIÓN

	Clasificación del Resultado			
Indicador	Malo	Regular	Bueno	Periodo de medición
Número de acciones correctivas tomadas en relación a las causas identificadas de una No Conformidad: Acciones Correctivas / causas identificadas x 100	IG<59%	$60\% \leq IG \leq 89\%$	IG >90%	mensual

6. REFERENCIAS

Versión: 00 Fecha: 09-abr-14	Página: 89 de 8	Revisión: 00 Fecha: 09-abr-14
---------------------------------	-----------------	----------------------------------

	PROCEDIMIENTO DE ACCIONES CORRECTIVAS	Código:	E1.P3.S5.
		Revisado:	Representante Gerencia
		Aprobado:	Gerente

- Norma ISO 9001:2008

7. REGISTROS


Identificación	Responsable	Archivo			Disposición
		Tiempo activo	Medio Soporte	Lugar y Responsable	
Matriz de identificación de las causas de una no conformidad	Responsable del proceso involucrado	1 año	impreso	Oficina del Sistema de Calidad Representante de la Gerencia	Archivo General
Plan de Acciones Correctivas	Responsable del proceso involucrado	1 año	impreso	Oficina del Sistema de Calidad Representante de la Gerencia	Archivo General

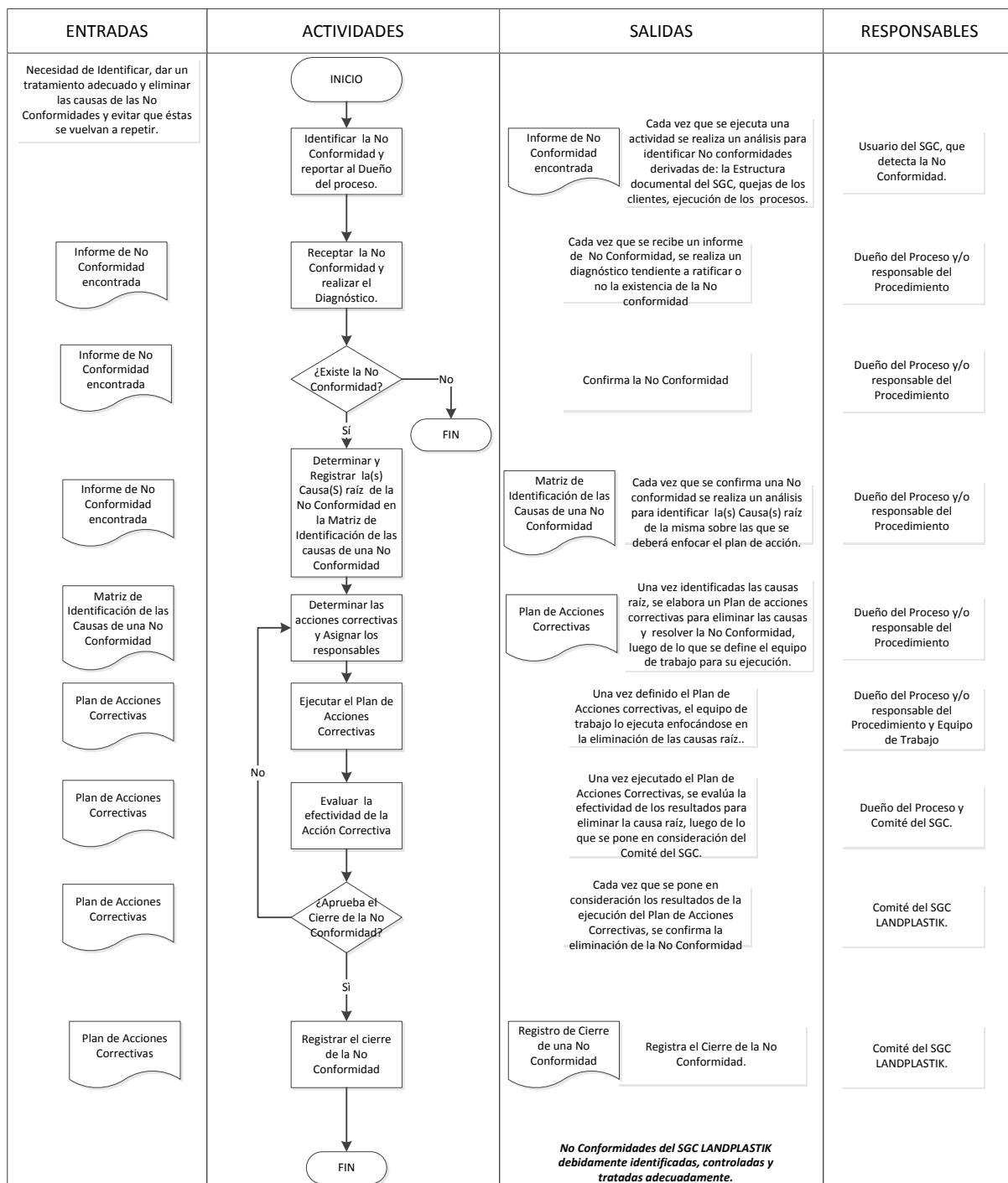
8. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

- Identificar la No Conformidad y reportar al dueño del proceso.
- Receptar la No Conformidad y realizar el Diagnóstico.
- Si no existe la No Conformidad, el proceso termina. Si existe la No Conformidad, ir a d.
- Determinar y registrar de la(s) causa(s) raíz de la No Conformidad en la Matriz de Identificación de las causas de una No Conformidad.
- Determinar las Acciones Correctivas y asignar los responsables.
- Ejecutar el Plan de Acciones Correctivas.
- Evaluar la efectividad de la Acción Correctiva.
- Si no se aprueba el Cierre de la No Conformidad, ir a e. Si se aprueba el Cierre de la No Conformidad, ir a i.
- Registrar el Cierre de la No Conformidad.

9. DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCEDIMIENTO

Versión: 00 Fecha: 09-abr-14	Página: 90 de 8	Revisión: 00 Fecha: 09-abr-14
---------------------------------	-----------------	----------------------------------


	PROCEDIMIENTO DE ACCIONES CORRECTIVAS	Código: E1.P3.S5. Revisado: Representante Gerencia Aprobado: Gerente
---	--	---



Intencionalmente en blanco

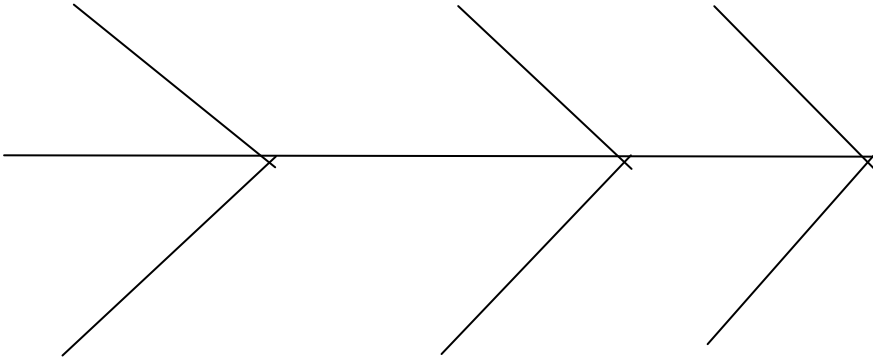
10. ANEXOS

Versión: 00 Fecha: 09-abr-14	Página: 91 de 8	Revisión: 00 Fecha: 09-abr-14
---	------------------------	--


	PROCEDIMIENTO DE ACCIONES CORRECTIVAS	Código: Revisado: Aprobado:	E1.P3.S5. Representante Gerencia Gerente
---	--	--	---

Anexo "A"

MATRIZ DE IDENTIFICACIÓN DE LAS CAUSAS DE UNA NO CONFORMIDAD

Solicitud de Acción Correctiva No. 001-AC-SGC		Proceso:		Fecha:.....	
Nombre de la persona que detecta la No Conformidad:					
Responsable del Proceso/Procedimiento:					
Diagnóstico de la No conformidad Detectada		Se Confirma No se confirma		Fecha:	
<p align="center">IDENTIFICACIÓN DE LA (S) CAUSA (S) RAÍZ DE LA NO CONFORMIDAD</p> <p align="center">(se utiliza la metodología de la espina de pescado)</p>					
Ambiente: Causa 1	Maquina / equipo: Causa 2	Persona Causa 3	Problema:		
				
Proceso Causa 4	Procedimiento Causa 5	Otros Causa 6			
Responsable del análisis de las causas del problema: Firma.....					
			Fecha:		

Intencionalmente en blanco

	PROCEDIMIENTO DE ACCIONES CORRECTIVAS	Código: Revisado: Aprobado:	E1.P3.S5. Representante Gerencia Gerente
---	---------------------------------------	--	---

Anexo "B"

PLAN DE ACCIONES CORRECTIVAS

No.	Actividad	Fecha inicio	Fecha Fin	Responsable	costo
01					


Intencionalmente en blanco



PROCEDIMIENTO DE ACCIONES PREVENTIVAS

Versión 00

Fecha: 09-abr-14

	PROCEDIMIENTO DE ACCIONES PREVENTIVAS	Código: Revisado: Aprobado:	E1.P3.S6. Representante Gerencia Gerente
---	--	--	---

REVISIÓN Y APROBACIÓN

Código: E1.P3.S6.	PROCEDIMIENTO DE ACCIONES PREVENTIVAS	Versión: 00 Fecha: 09-ABR-14
Actualizado por:	Secretaria	Firma: Nombre y Apellido Fecha:
Revisado por:	Representante de la Gerencia	Firma: Nombre y Apellido Fecha:
Aprobado por:	Gerente	Firma: Nombre y Apellido Fecha:

	PROCEDIMIENTO DE ACCIONES PREVENTIVAS	Código:	E1.P3.S6.
		Revisado:	Representante Gerencia
		Aprobado:	Gerente

1. OBJETIVO

El objetivo del presente procedimiento es establecer una metodología **para identificar, dar un tratamiento adecuado y eliminar las causas de las No Conformidades Potenciales y evitar que estas ocurran**, dentro del sistema de calidad de LANDPLASTIK CÍA. LTDA., bajo la norma ISO 9001:2008.

2. ALCANCE

El presente procedimiento se aplica en todas las áreas administrativas y operativas de LANDPLASTIK CÍA. LTDA.

3. RESPONSABLES

PROVEEDORES	USUARIOS	CLIENTES
Responsables de las áreas administrativas y operativas de LANDPLASTIK CÍA. LTDA.	Responsables de las áreas administrativas y operativas de LANDPLASTIK CÍA. LTDA.	Responsables de las áreas administrativas y operativas de LANDPLASTIK CÍA. LTDA.

4. DEFINICIONES

- **Acción Preventiva:** Acción tomada para eliminar la causa de una No Conformidad potencial u otra situación potencialmente indeseable.
NOTA: La acción preventiva se toma para prevenir que algo suceda mientras que la acción correctiva se toma para prevenir que vuelva a producirse.
- **No Conformidad:** Incumplimiento de un requisito.

5. INDICADORES DE GESTIÓN

	Clasificación del Resultado			
Indicador	Malo	Regular	Bueno	Periodo de medición
Número de acciones preventivas tomadas en relación a las causas identificadas de una No Conformidad Potencial: Acciones Preventivas / causas identificadas x 100	IG<59%	60% ≤ IG ≤ 89%	IG >90%	mensual

	PROCEDIMIENTO DE ACCIONES PREVENTIVAS	Código:	E1.P3.S6.
		Revisado:	Representante Gerencia
		Aprobado:	Gerente

6. REFERENCIAS

- Norma ISO 9001:2008

7. REGISTROS

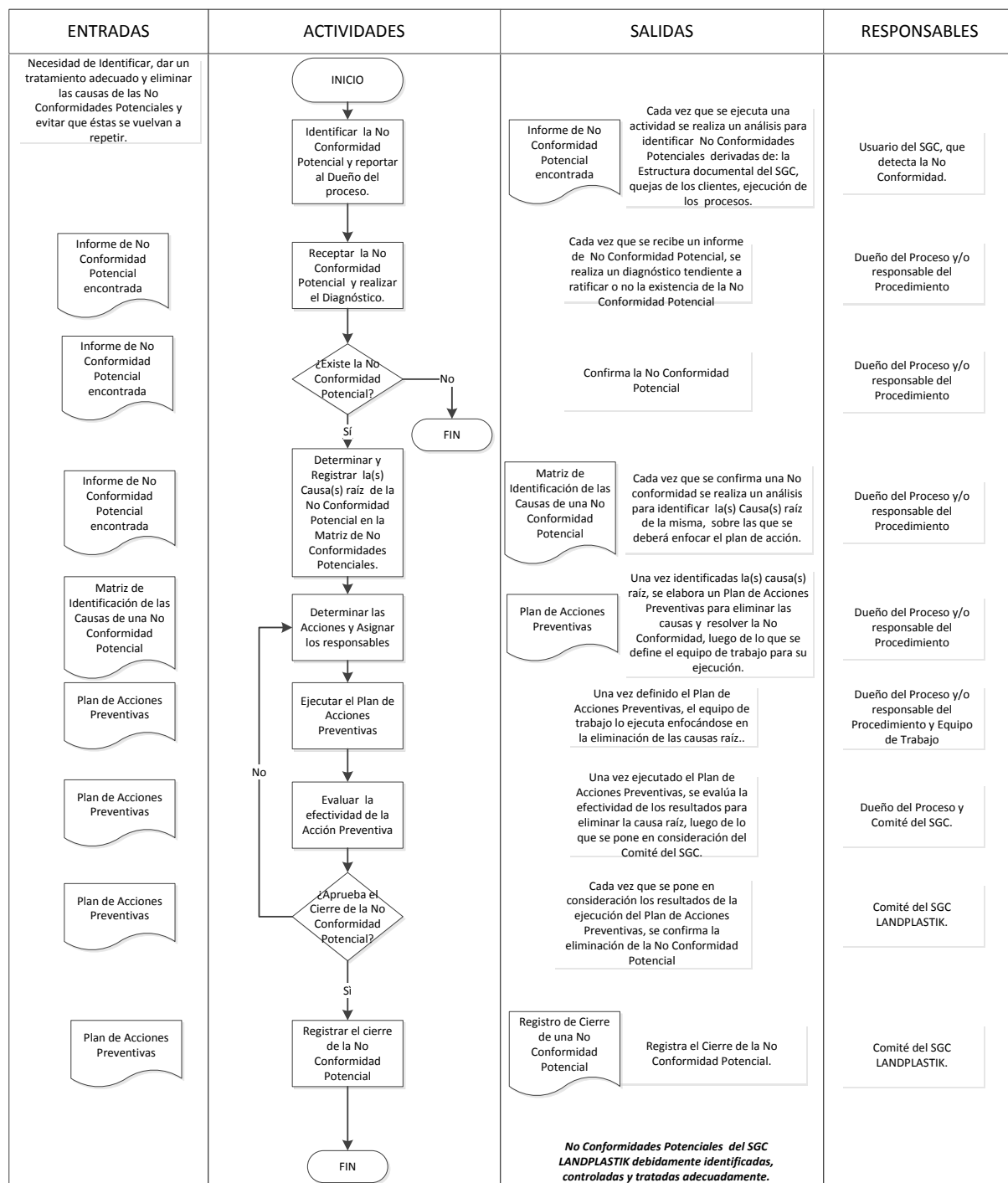
Identificación	Responsable	Archivo			Disposición
		Tiempo activo	Medio Soporte	Lugar y Responsable	
Matriz de identificación de las causas de una No Conformidad Potencial	Responsable del proceso involucrado	1 año	impreso	Oficina del Sistema de Calidad Representante de la Gerencia	Archivo General
Plan de Acciones Preventivas	Responsable del proceso involucrado	1 año	impreso	Oficina del Sistema de Calidad Representante de la Gerencia	Archivo General

8. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO


- Identificar la No Conformidad Potencial y reportar al dueño del proceso.
- Receptar la No Conformidad Potencial y realizar el Diagnóstico.
- Si no existe la No Conformidad potencial, el proceso termina. Si existe la No Conformidad, ir a d.
- Determinar y registrar de la(s) causa(s) raíz de la No Conformidad Potencial en la Matriz de Identificación de las causas de una No Conformidad Potencial.
- Determinar las Acciones Preventivas y asignar los responsables.
- Ejecutar el Plan de Acciones Preventivas.
- Evaluar la efectividad de la Acción Preventiva.
- Si no se aprueba el Cierre de la No Conformidad Potencial, ir a e. Si se aprueba el Cierre de la No Conformidad Potencial, ir a i.
- Registrar el Cierre de la No Conformidad Potencial.

	PROCEDIMIENTO DE ACCIONES PREVENTIVAS	Código: E1.P3.S6. Revisado: Representante Gerencia Aprobado: Gerente
---	--	---

9. DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCEDIMIENTO



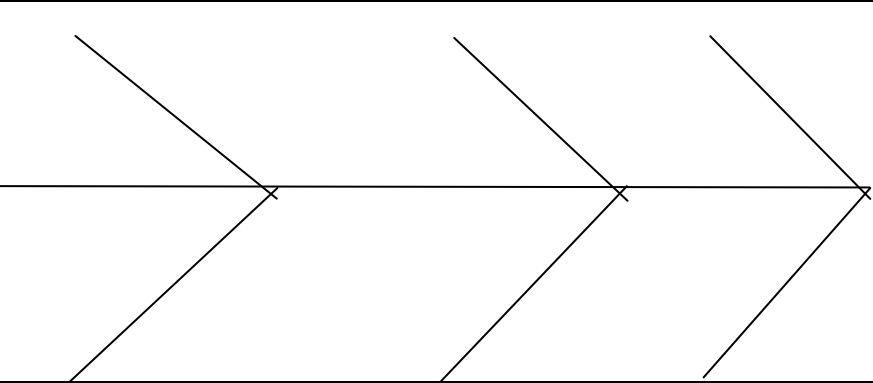
Intencionalmente en blanco

	PROCEDIMIENTO DE ACCIONES PREVENTIVAS	Código: Revisado: Aprobado:	E1.P3.S6. Representante Gerencia Gerente
---	--	--	---

10. ANEXOS


Anexo "A"

MATRIZ DE IDENTIFICACIÓN DE LAS CAUSAS DE UNA NO CONFORMIDAD POTENCIAL

Solicitud de Acción Preventiva No. 001-AP-SGC		Proceso:		Fecha:.....	
Nombre de la persona que detecta la No Conformidad Potencial:					
Responsable del Proceso/Procedimiento:					
Diagnóstico de la No conformidad Potencial Detectada		Se Confirma No se confirma		Fecha:	
<p align="center">IDENTIFICACIÓN DE LA (S) CAUSA (S) RAÍZ DE LA NO CONFORMIDAD POTENCIAL</p> <p align="center">(se utiliza la metodología de la espina de pescado)</p>					
Ambiente: Causa 1	Maquina / equipo: Causa 2	Persona Causa 3	Problema:		
				
Proceso Causa 4	Procedimiento Causa 5	Otros Causa 6			
Responsable del análisis de las causas del problema:					
Firma.....			Fecha:		

* * *

Intencionalmente en blanco

	PROCEDIMIENTO DE ACCIONES PREVENTIVAS	Código: Revisado: Aprobado:	E1.P3.S6. Representante Gerencia Gerente
---	---------------------------------------	--	---

Anexo "B"

PLAN DE ACCIONES PREVENTIVAS

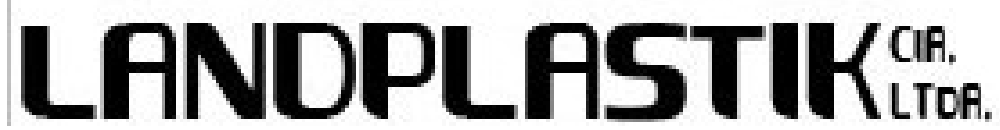
No.	Actividad	Fecha inicio	Fecha Fin	Responsable	costo
01					

Intencionalmente en blanco

PROCESOS ESTRATÉGICOS

GESTIÓN COMUNICACIÓN SOCIAL


Código:	PROCEDIMIENTO
E1.P4.S1.	PROCEDIMIENTO DE PROTOCOLO
E1.P4.S2.	PROCEDIMIENTO DE RELACIONES PÚBLICAS
E1.P4.S3.	PROCEDIMIENTO DE COMUNICACIÓN INTERNA Y EXTERNA
E1.P3.S4.	PROCEDIMIENTO DE CONTROL DE PRODUCTO NO CONFORME



PROCEDIMIENTO DE PROTOCOLO

Versión 00

Fecha: 10-jun-2014

	PROCEDIMIENTO DE PROTOCOLO	Código: E1.P4.S1. Revisado: Responsable Comunicación Social Aprobado: Gerente
---	-----------------------------------	--

REVISIÓN Y APROBACIÓN

Código: E1.P4.S1.	PROCEDIMIENTO DE PROTOCOLO	Versión: 00 Fecha: 10-JUN-2014
Actualizado por:	Secretaria	Firma: Nombre y Apellido Fecha:
Revisado por:	Responsable de Comunicación Social	Firma: Nombre y Apellido Fecha:
Aprobado por:	Gerente	Firma: Nombre y Apellido Fecha:

	PROCEDIMIENTO DE PROTOCOLO	Código: E1.P4.S1. Revisado: Responsable Comunicación Social Aprobado: Gerente
---	----------------------------	--

1. OBJETIVO

El objetivo del presente documento es establecer una metodología para instituir las formalidades a observar en las relaciones internas y externas de LANDPLASTIK CÍA. LTDA.

2. ALCANCE

El procedimiento de Protocolo se inicia con la actividad de actualizar la evolución histórica de la empresa y termina con la actividad de difundir el Manual de Imagen Corporativa, Manual de Protocolo y Agenda de Visitas Protocolares.

3. RESPONSABLES

PROVEEDORES	USUARIOS	CLIENTES
Procesos de LANDPLASTIK CÍA. LTDA.	Responsable del proceso de Comunicación Social	Procesos de LANDPLASTIK CÍA. LTDA.

4. DEFINICIONES

- **Protocolo:** Conjunto de formalidades claramente definidas que se observan en las relaciones internas y externas, y que representan la imagen e identidad empresarial.
- **Identidad Corporativa:** Conjunto de atributos y valores que toda empresa posee. La identidad Corporativa proyecta los atributos de la empresa externa como internamente.
- **Imagen Corporativa:** Forma por la cual se transmite, quién es, qué es, que hace y cómo desarrolla las actividades una empresa.
- **Urbanidad:** Conjunto de reglas de los ciudadanos, que transmiten identidad, dignidad y elegancia a sus acciones y palabras hacia los demás.

5. INDICADORES DE GESTIÓN

	Clasificación del Resultado			
Indicador	Malo	Regular	Bueno	Periodo de medición
% de No conformidades al protocolo empresarial cerradas: No. conformidades cerradas / No. conformidades detectadas x 100	IG<59%	60% ≤ IG ≤ 89%	IG >90%	mensual

	PROCEDIMIENTO DE PROTOCOLO	Código: E1.P4.S1. Revisado: Responsable Comunicación Social Aprobado: Gerente
---	-----------------------------------	--

6. REFERENCIAS

- Norma ISO 9001:2008

7. REGISTROS

Identificación	Responsable	Archivo			Disposición
		Tiempo activo	Medio Soporte	Responsable	
Manual de Imagen Corporativa	Responsable de Comunicación Social	5 años	impreso	Oficina de la Unidad de Comunicación Social	Archivo General
Manual de Protocolo	Responsable de Comunicación Social	5 años	impreso	Oficina de la Unidad de Comunicación Social	Archivo General
Agenda de Visitas Protocolares	Responsable de Comunicación Social	Año	impreso	Oficina de la Unidad de Comunicación Social	Archivo General

8. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

- Actualizar la evolución histórica de la empresa;
- Revisar la Identidad Corporativa;
- Definir el Manual de Imagen Corporativa;
- Si no se aprueba el Manual de Imagen Corporativa regresa a la actividad b. Si se aprueba el Manual, continua la siguiente actividad;
- Definir las actividades protocolarias claves;
- Actualizar el Manual de Protocolo;
- Si no se aprueba el Manual de Protocolo regresa a la actividad e. Si se aprueban el Manual, continua la siguiente actividad;
- Definir las visitas protocolares claves;
- Actualizar la Agenda de visitas protocolares;
- Si no se aprueba la Agenda de Visita Protocolares regresa a la actividad h. Si se aprueban el Manual, continua la siguiente actividad;
- Difundir el Manual de Imagen Corporativa;
- Difundir el Manual de Protocolo;
- Difundir la Agenda de visitas protocolares.

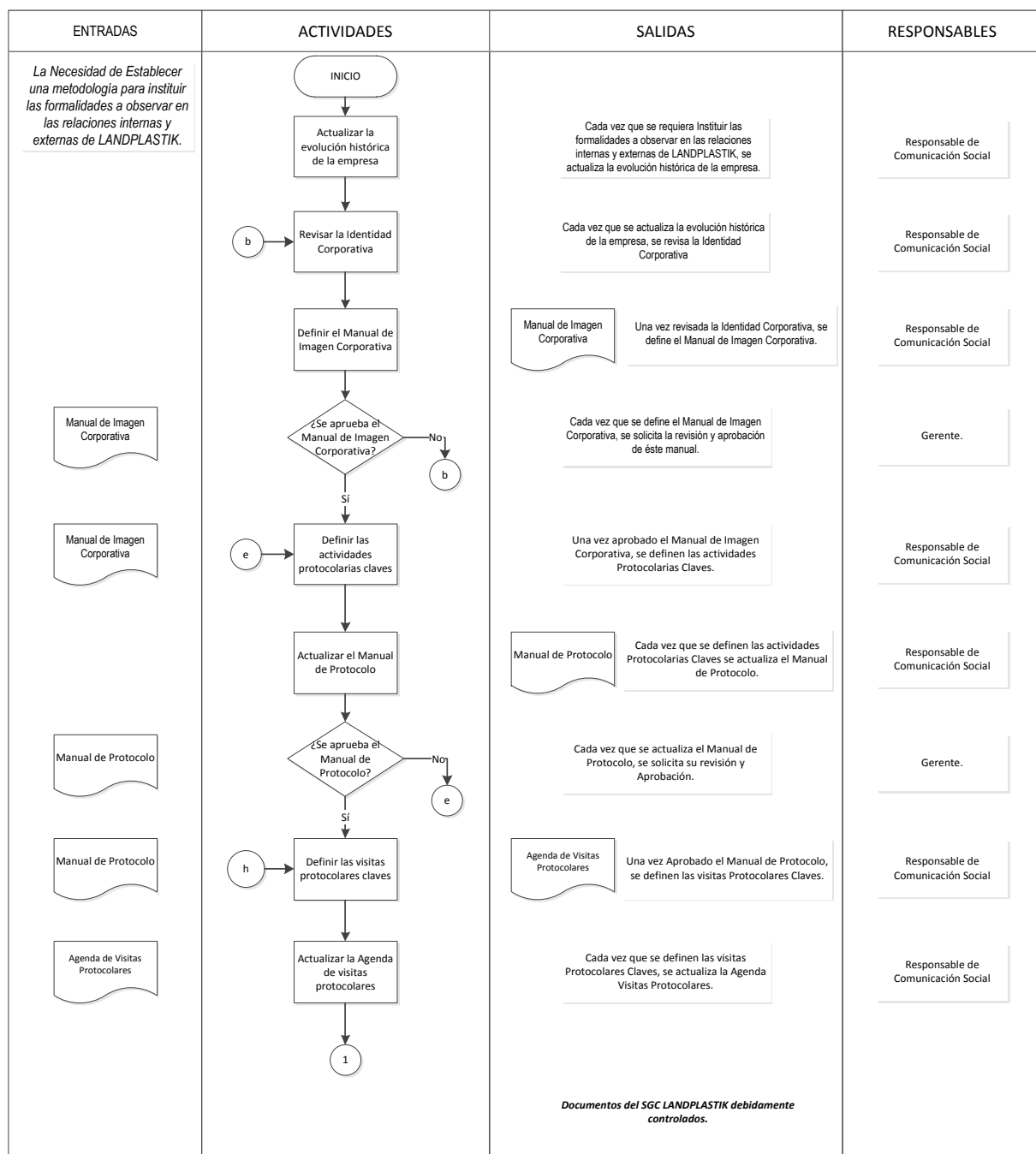
9. CONTROLES DEL PROCEDIMIENTO

- Controlar la actualización de la identidad corporativa.
- Controlar la difusión del Manual de Protocolo.


Versión: 00 Fecha: 10-jun-2014	Página: 105 de 10	Revisión: 00 Fecha: 10-jun-2014
---	--------------------------	--

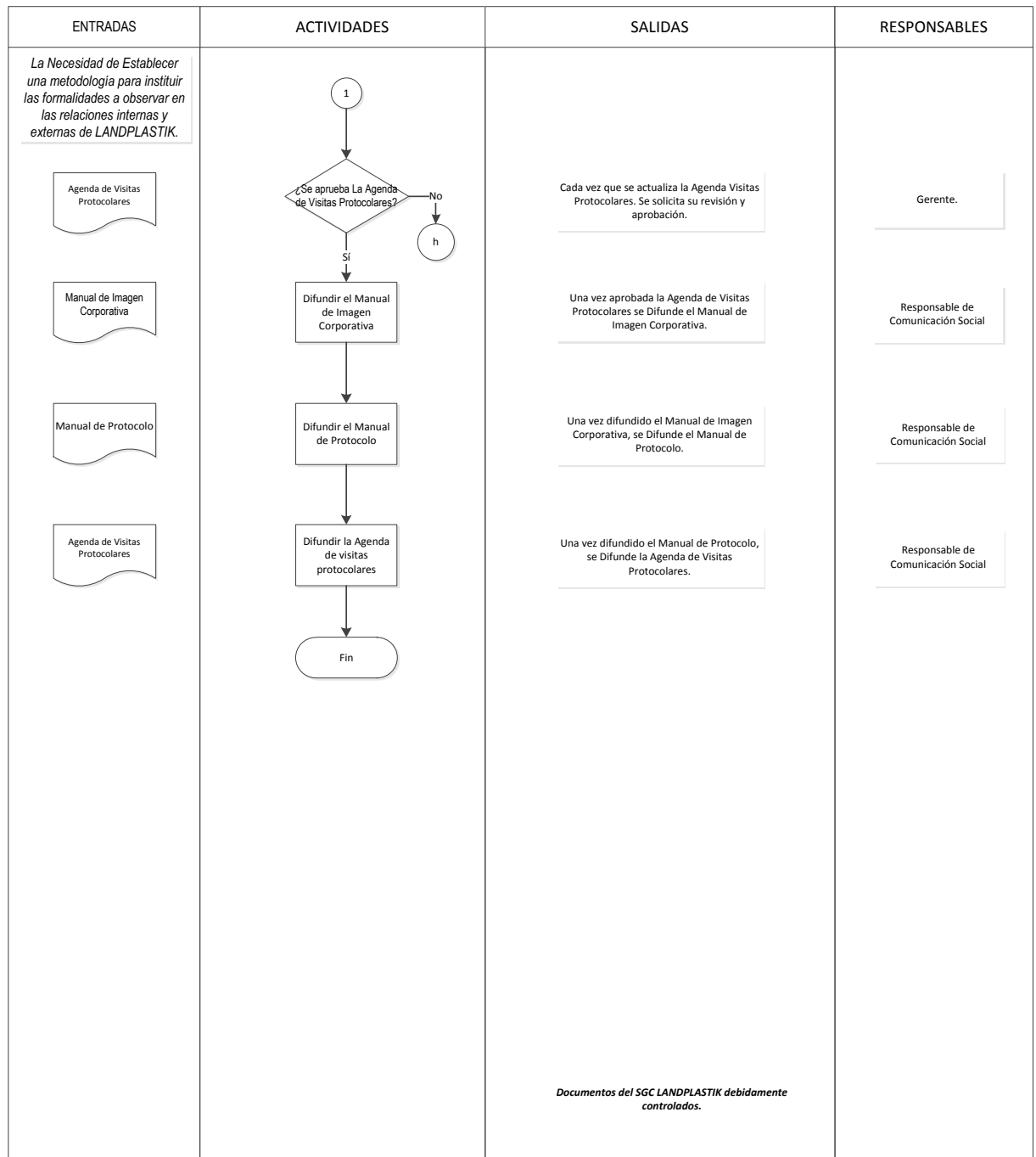
	PROCEDIMIENTO DE PROTOCOLO	Código: E1.P4.S1. Revisado: Responsable Comunicación Social Aprobado: Gerente
---	-----------------------------------	--

10. DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCEDIMIENTO



Intencionalmente en blanco

	PROCEDIMIENTO DE PROTOCOLO	Código: E1.P4.S1. Revisado: Responsable Comunicación Social Aprobado: Gerente
---	-----------------------------------	--



Intencionalmente en blanco

	PROCEDIMIENTO DE PROTOCOLO	Código: E1.P4.S1. Revisado: Responsable Comunicación Social Aprobado: Gerente
---	-----------------------------------	--

11. ANEXOS

Anexo “A”

Manual de Imagen Corporativa

MANUAL DE IMAGEN CORPORATIVA DE LAND PLASTIK

AÑO 2014

MENSAJE DE LA GERENCIA

1. Reseña Histórica de LANDPLASTIK CÍA. LTDA.
2. Colores corporativos
3. Sellos y etiquetas
4. Papelería
5. Edificios y otra infraestructura
6. Mobiliario y equipo
7. Stands para ferias y eventos
8. Uniformes

Intencionalmente en blanco

	PROCEDIMIENTO DE PROTOCOLO	Código: E1.P4.S1. Revisado: Responsable Comunicación Social Aprobado: Gerente
---	-----------------------------------	--

Anexo “B”

Manual de Protocolo

MANUAL DE PROTOCOLO DE LAND PLASTIK

AÑO 2014

MENSAJE DE LA GERENCIA

1. La Urbanidad y las Buenas maneras
2. Formas de actuación dentro del ambiente laboral
3. Protocolo para la conmemoración de fechas cívicas
4. Protocolo para la conmemoración de fechas corporativas
5. Protocolo para el saludo y bienvenida de los Clientes
6. Protocolo para el recorrido de instalaciones de Partes Interesadas
7. Protocolo para las visitas a Clientes
8. Protocolo para la despedida de Clientes
9. Protocolo para las reuniones de camaradería con otras empresas

* * *

Intencionalmente en blanco

Versión: 00 Fecha: 10-jun-2014	Página: 109 de 10	Revisión: 00 Fecha: 10-jun-2014
---	--------------------------	--

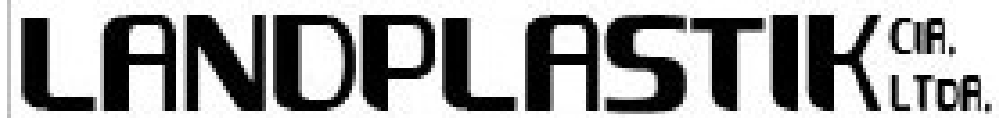
	PROCEDIMIENTO DE PROTOCOLO	Código: Revisado: Aprobado:	E1.P4.S1. Responsable Comunicación Social Gerente
---	-----------------------------------	--	--

Anexo "C"

Agenda de Visitas Protocolares

AGENDA DE VISITAS PROTOCOLARES DE LAND PLASTIK										
AÑO 2014										
EMPRESA A VISITAR	REPONSABLE	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEPT
EMPRESA A RECIBIR	REPONSABLE	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEPT

Intencionalmente en blanco



PROCEDIMIENTO DE RELACIONES PÚBLICAS

Versión 00

Fecha: 10-jun-2014

	PROCEDIMIENTO DE RELACIONES PÚBLICAS	Código: E1.P4.S2. Revisado: Responsable Comunicación Social Aprobado: Gerente
---	---	--

REVISIÓN Y APROBACIÓN

Código: E1.P4.S2.	PROCEDIMIENTO DE RELACIONES PÚBLICAS	Versión: 00 Fecha: 10-JUN-2014
Actualizado por:	Secretaria	Firma: Nombre y Apellido Fecha:
Revisado por:	Responsable de Comunicación Social	Firma: Nombre y Apellido Fecha:
Aprobado por:	Gerente	Firma: Nombre y Apellido Fecha:

	PROCEDIMIENTO DE RELACIONES PÚBLICAS	Código: E1.P4.S2. Revisado: Responsable Comunicación Social Aprobado: Gerente
---	--------------------------------------	--

1. OBJETIVO

El objetivo del presente documento es establecer una metodología para gestionar el relacionamiento de LANDPLASTIK CÍA. LTDA. con las partes interesadas.

2. ALCANCE

El procedimiento de Relaciones Públicas se inicia con la actividad de definir el catálogo de material promocional y termina con la actividad de difundir el catálogo de material promocional, la agenda de eventos-feria clave y la agenda de seminarios-conferencias claves.

3. RESPONSABLES

PROVEEDORES	USUARIOS	CLIENTES
Procesos de LANDPLASTIK CÍA. LTDA.	Responsable del proceso de Comunicación Social	Procesos de LANDPLASTIK CÍA. LTDA.

4. DEFINICIONES

- **Relaciones Públicas:** Conjunto de acciones de comunicación estratégica que conjuntamente con técnicas de negociación, marketing y publicidad pretender mejorar los vínculos con un entorno social.
- **Eventos:** Suceso de importancia que se encuentra programado.
- **Ferias:** Instalaciones en las que se exhiben cada cierto tiempo productos de un determinado ramo industrial o comercial para su promoción o venta.
- **Seminarios:** Reuniones especializadas que tienen naturaleza técnica y/o académica, en las cuales se realiza actividades entre alumnos y profesores y cuya finalidad es el de llevar a cabo un determinado estudio.
- **Conferencias:** Disertación o exposición en público sobre un determinado tema o un asunto.
- **Material Promocional:** Corresponde a todos los implementos destinados a promocionar los productos/servicios de una empresa, que son colocados en el punto de venta para impulsar al cliente a la compra.

5. INDICADORES DE GESTIÓN

Indicador	Clasificación del Resultado			Periodo de medición
	Malo	Regular	Bueno	
% de No conformidades a las Relaciones Públicas cerradas: No. conformidades cerradas / No. conformidades detectadas x 100	IG<59%	60% ≤ IG ≤ 89%	IG >90%	mensual

	PROCEDIMIENTO DE RELACIONES PÚBLICAS	Código: E1.P4.S2. Revisado: Responsable Comunicación Social Aprobado: Gerente
---	---	--

6. REFERENCIAS

- Norma ISO 9001:2008

7. REGISTROS

Identificación	Responsable	Archivo			Disposición
		Tiempo activo	Medio Soporte	Responsable	
Catálogo de material promocional	Responsable de Comunicación Social	1 año	Impreso	Oficina de la Unidad de Comunicación Social	Archivo General
Agenda de Eventos y Ferias	Responsable de Comunicación Social	1 año	Impreso	Oficina de la Unidad de Comunicación Social	Archivo General
Agenda de Seminarios y Conferencias	Responsable de Comunicación Social	1 año	Impreso	Oficina de la Unidad de Comunicación Social	Archivo General

8. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

- Definir el catálogo de material promocional;
- Si no se aprueba el Catálogo de Material Promocional regresa a la actividad a. Si se aprueba el Catálogo, continua la siguiente actividad;
- Actualizar el stock de material promocional;
- Definir los eventos y ferias claves;
- Actualizar la Agenda de Eventos y Ferias claves;
- Si no se aprueba la Agenda de Eventos y ferias claves regresa a la actividad e. Si se aprueban la Agenda, continua la siguiente actividad;
- Definir los seminarios y conferencias claves;
- Actualizar la Agenda de Seminarios y Conferencia claves;
- Si no se aprueba la Agenda de Seminarios y Conferencias claves regresa a la actividad h. Si se aprueba la Agenda, continua la siguiente actividad;
- Difundir el Catálogo de material promocional;
- Difundir la Agenda de eventos y ferias;
- Difundir la Agenda de seminarios y conferencias.

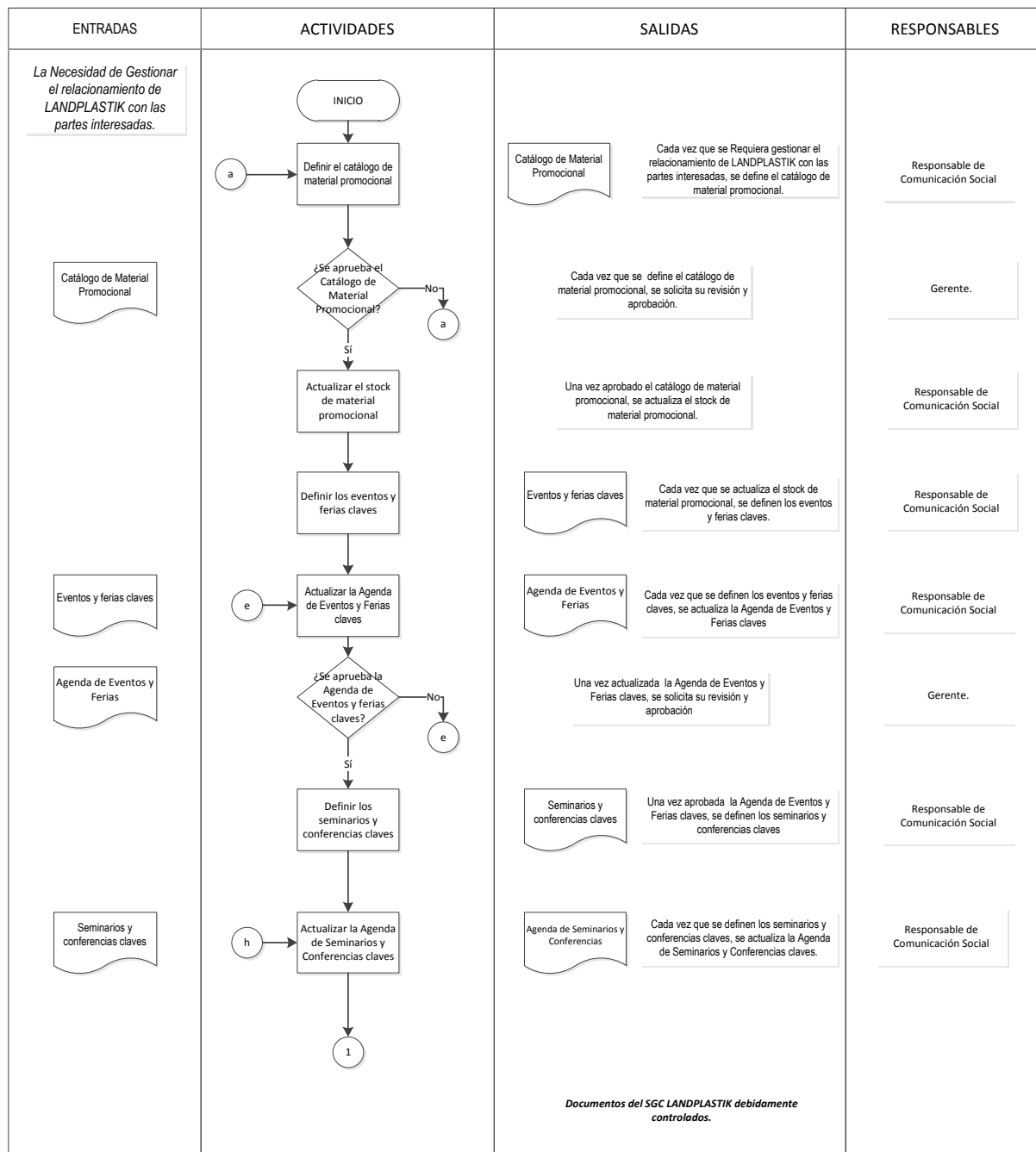
9. CONTROLES DEL PROCEDIMIENTO

- Controlar la priorización de los eventos y ferias claves;
- Controlar la priorización de seminarios y conferencias claves.

Versión: 00 Fecha: 10-jun-2014	Página: 114 de 10	Revisión: 00 Fecha: 10-jun-2014
---	--------------------------	--

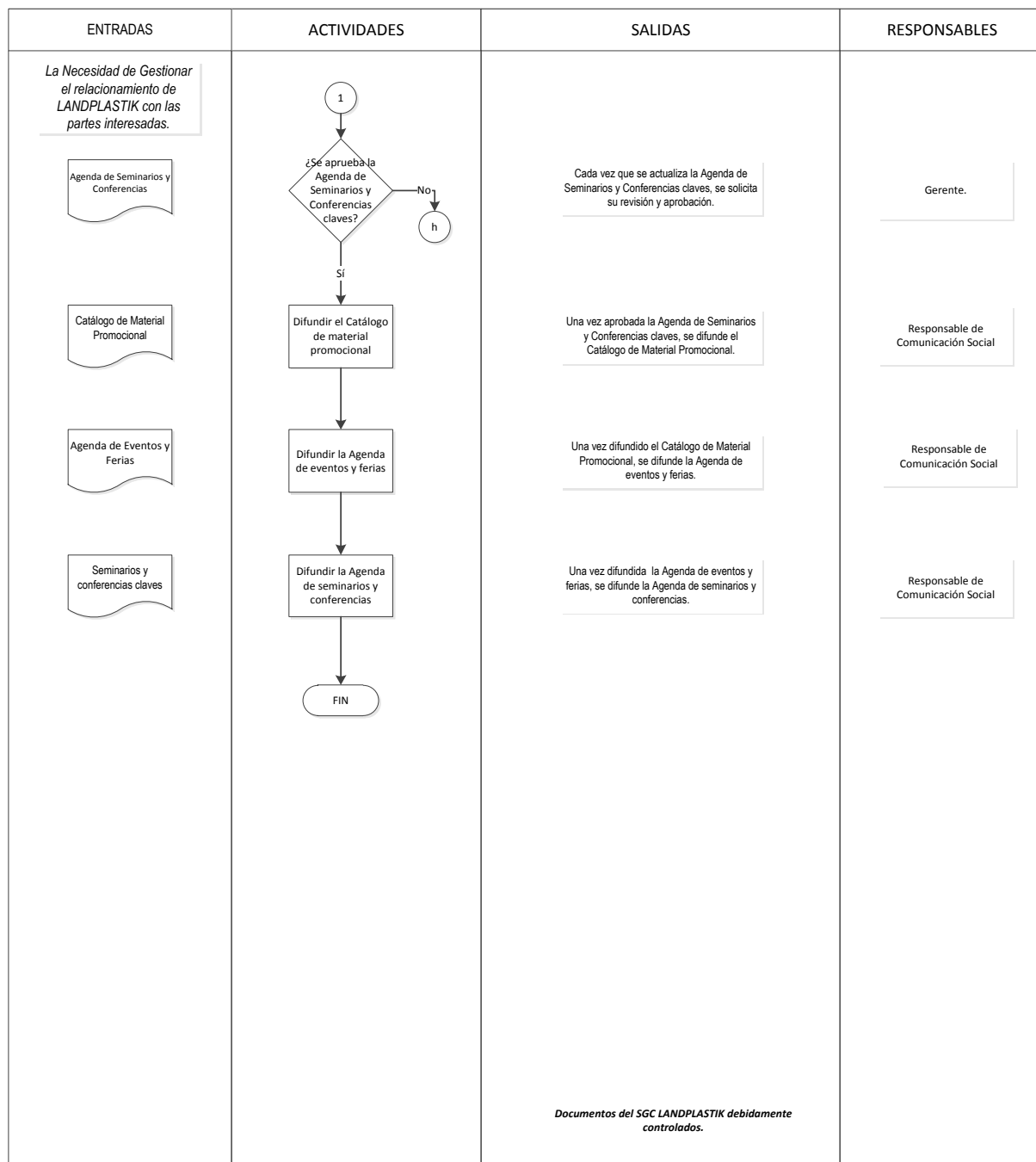
	PROCEDIMIENTO DE RELACIONES PÚBLICAS	Código: E1.P4.S2. Revisado: Responsable Comunicación Social Aprobado: Gerente
---	---	--

10. DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCEDIMIENTO



Intencionalmente en blanco

	PROCEDIMIENTO DE RELACIONES PÚBLICAS	Código: E1.P4.S2. Revisado: Responsable Comunicación Social Aprobado: Gerente
---	---	--



Intencionalmente en blanco

	PROCEDIMIENTO DE RELACIONES PÚBLICAS	Código: Revisado: Aprobado:	E1.P4.S2. Responsable Comunicación Social Gerente
---	---	--	--

11. ANEXOS

Anexo “A”

Catálogo de Material Promocional

CATALOGO DE MATERIAL PROMOCIONAL DE LAND PLASTIK

AÑO 2014

MENSAJE DE LA GERENCIA

1. El Material Promocional y el Posicionamiento en el mercado
2. Vídeos y material fotográfico
3. Revistas y folletos
4. Flyers
5. Llaveros, lápices y esferográficos
6. Muestras gratis

Intencionalmente en blanco

	PROCEDIMIENTO DE RELACIONES PÚBLICAS	Código: Revisado: Aprobado:	E1.P4.S2. Responsable Comunicación Social Gerente
---	---	--	--

Anexo “B”

Agenda de Eventos y Ferias

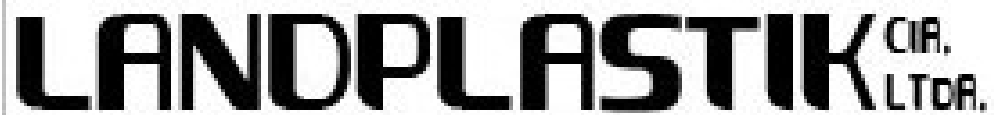
AGENDA DE EVENTOS Y FERIAS DE LAND PLASTIK										
AÑO 2014										
NOMBRE DEL EVENTO	REPOSABLE	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEPT
NOMBRE DE LA FERIA	REPOSABLE	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEPT

	PROCEDIMIENTO DE RELACIONES PÚBLICAS	Código: Revisado: Aprobado:	E1.P4.S2. Responsable Comunicación Social Gerente
---	---	--	--

Anexo “C”

Agenda de Seminarios y Conferencia

AGENDA DE SEMINARIOS Y CONFERENCIA DE LAND PLASTIK AÑO 2014										
NOMBRE DEL SEMINARIO	REPOSABLE	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEPT
NOMBRE DE LA CONFERENCIA	REPOSABLE	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEPT



PROCEDIMIENTO DE COMUNICACIÓN INTERNA Y EXTERNA


Versión 00

Fecha: 10-jun-2014

	PROCEDIMIENTO DE COMUNICACIÓN INTERNA Y EXTERNA	Código: Revisado: Aprobado:	E1.P4.S3. Responsible Comunicación Social Gerente
---	--	--	--

REVISIÓN Y APROBACIÓN

Código: E1.P4.S3.	PROCEDIMIENTO DE COMUNICACIÓN INTERNA Y EXTERNA	Versión: 00 Fecha: 10-JUN-2014
Actualizado por:	Secretaria	Firma: Nombre y Apellido Fecha:
Revisado por:	Responsable de Comunicación Social	Firma: Nombre y Apellido Fecha:
Aprobado por:	Gerente	Firma: Nombre y Apellido Fecha:

	PROCEDIMIENTO DE COMUNICACIÓN INTERNA Y EXTERNA	Código: Revisado: Aprobado:	E1.P4.S3. Responsable Comunicación Social Gerente
---	--	--	--

1. OBJETIVO

El objetivo del presente documento es establecer una metodología para gestionar el posicionamiento de LANDPLASTIK CÍA. LTDA. en el mercado de los productos plásticos.

2. ALCANCE

El procedimiento de Comunicación Interna y Externa se inicia con la actividad de actualizar las políticas de comunicación en la empresa y termina con la actividad de difundir el Manual de Comunicación Empresarial, La Agenda de Publicaciones de Prensa y la Agenda de Comunicación Interna.

3. RESPONSABLES


PROVEEDORES	USUARIOS	CLIENTES
Procesos de LANDPLASTIK CÍA. LTDA.	Responsable del proceso de Comunicación Social	Procesos de LANDPLASTIK CÍA. LTDA.

4. DEFINICIONES

- **Comunicación:** Proceso que comprende todos los métodos de transmisión que sirven para conducir ideas, e informes que son comprendidos por individuos o grupos.
- **Comunicación Externa:** Conjunto de actividades generadoras de mensajes dirigidos a crear, mantener o mejorar la relación con los diferentes públicos objetivo del negocio.
- **Comunicación Interna:** Conjunto de actividades generadoras de mensajes dirigidos al cliente interno, es decir, al trabajador.

5. INDICADORES DE GESTIÓN

	Clasificación del Resultado			
Indicador	Malo	Regular	Bueno	Periodo de medición
% de No conformidades a la Comunicación cerradas: No. conformidades cerradas / No. conformidades detectadas x 100	IG<59%	60% ≤ IG ≤ 89%	IG >90%	Mensual

	PROCEDIMIENTO DE COMUNICACIÓN INTERNA Y EXTERNA	Código: Revisado: Aprobado:	E1.P4.S3. Responsible Comunicación Social Gerente
---	--	--	--

6. REFERENCIAS

- Norma ISO 9001:2008

7. REGISTROS

Identificación	Responsable	Archivo			Disposición
		Tiempo activo	Medio Soporte	Responsable	
Manual de Comunicación de LANDPLASTIK CÍA. LTDA.	Responsable de Comunicación Social	5 años	impreso	Oficina de la Unidad de Comunicación Social	Archivo General
Agenda de Publicaciones en la Prensa	Responsable de Comunicación Social	1 año	impreso	Oficina de la Unidad de Comunicación Social	Archivo General
Agenda de Comunicación Interna	Responsable de Comunicación Social	1 año	impreso	Oficina de la Unidad de Comunicación Social	Archivo General

8. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

- Actualizar las políticas de comunicación de la empresa;
- Definir el Manual de Comunicación Empresarial;
- Si no se aprueba las el Manual de Comunicación Empresarial regresa a la actividad b. Si se aprueba el Manual, continua la siguiente actividad;
- Definir los medios de prensa claves;
- Actualizar la Agenda de Publicaciones en los Medios de Prensa;
- Si no se aprueba la Agenda de Publicaciones en los Medios de Prensa regresa a la actividad e. Si se aprueba la Agenda, continua la siguiente actividad;
- Definir los medios de comunicación interna;
- Actualizar la Agenda de Publicaciones Internas;
- Si no se aprueba la Agenda de Publicaciones Internas regresa a la actividad h. Si se aprueba la Agenda, continua la siguiente actividad;
- Difundir el Manual de Comunicación Empresarial;
- Difundir la Agenda de Publicaciones en la Prensa;
- Difundir la Agenda de Publicaciones Internas.

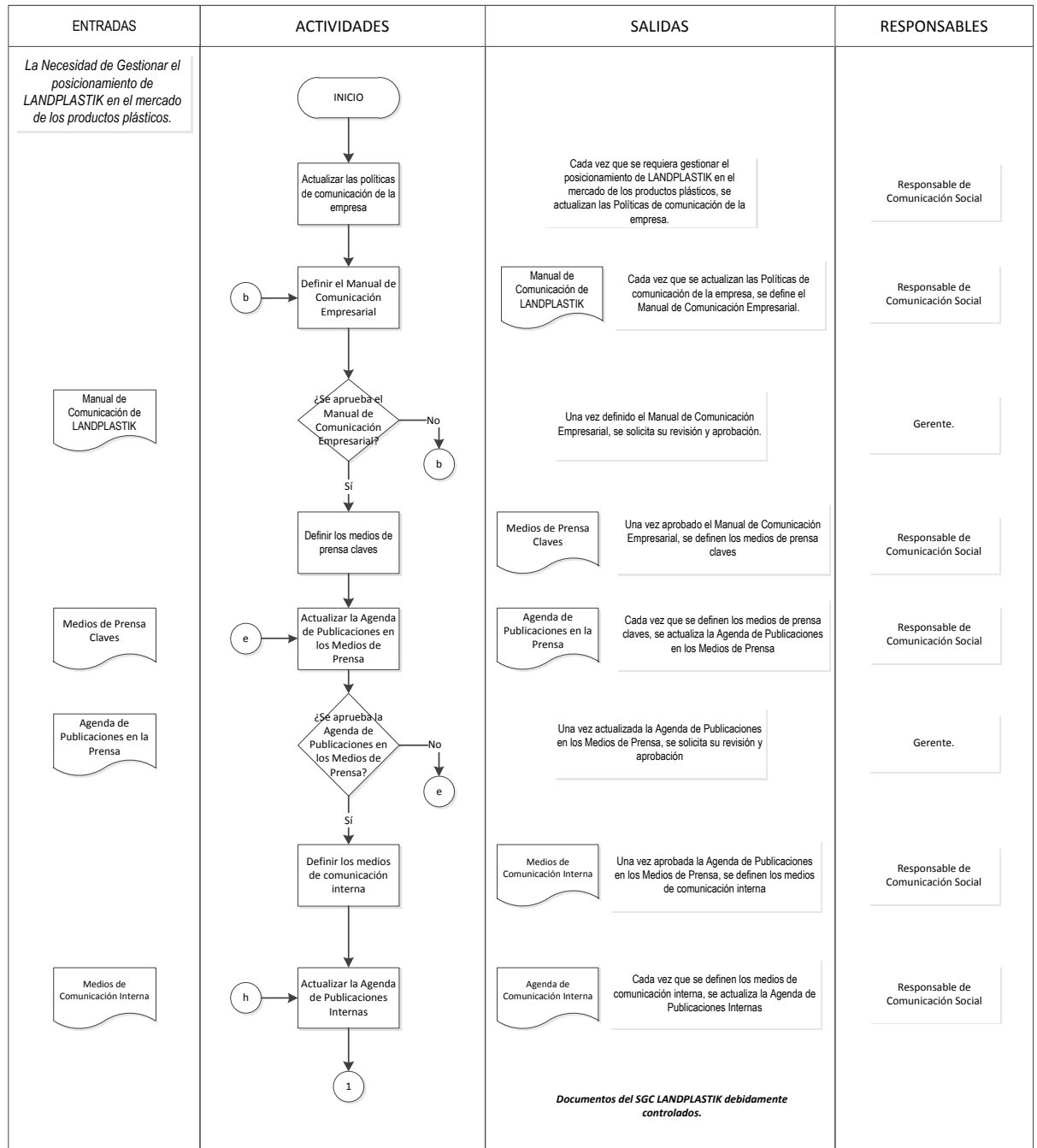
9. CONTROLES DEL PROCEDIMIENTO

- Controlar la Agenda de Publicaciones en la Prensa.
- Controlar la Agenda de Publicaciones Internas.

Versión: 00 Fecha: 10-jun-2014	Página: 123 de 10	Revisión: 00 Fecha: 10-jun-2014
---	--------------------------	--

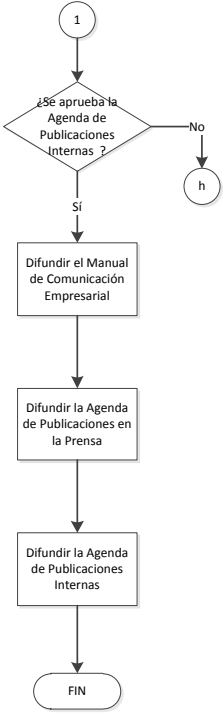
	PROCEDIMIENTO DE COMUNICACIÓN INTERNA Y EXTERNA	Código: Revisado: Aprobado:	E1.P4.S3. Responsable Comunicación Social Gerente
---	--	--	--

10. DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCEDIMIENTO



Intencionalmente en blanco

	PROCEDIMIENTO DE COMUNICACIÓN INTERNA Y EXTERNA	Código: Revisado: Aprobado:	E1.P4.S3. Responsible Comunicación Social Gerente
---	--	--	--

ENTRADAS	ACTIVIDADES	SALIDAS	RESPONSABLES
<p><i>La Necesidad de Gestionar el posicionamiento de LANDPLASTIK en el mercado de los productos plásticos.</i></p> <div data-bbox="352 488 478 562"> Agenda de Comunicación Interna </div> <div data-bbox="352 640 478 714"> Manual de Comunicación de LANDPLASTIK </div> <div data-bbox="352 792 478 866"> Agenda de Publicaciones en la Prensa </div> <div data-bbox="352 945 478 1019"> Agenda de Comunicación Interna </div>	 <pre> graph TD 1((1)) --> D{¿Se aprueba la Agenda de Publicaciones Internas ?} D -- No --> h((h)) D -- Si --> A[Difundir el Manual de Comunicación Empresarial] A --> B[Difundir la Agenda de Publicaciones en la Prensa] B --> C[Difundir la Agenda de Publicaciones Internas] C --> FIN([FIN]) </pre>	<div data-bbox="930 499 1177 562"> Una vez actualizada la Agenda de Publicaciones Internas, se solicita su revisión y aprobación </div> <div data-bbox="930 651 1177 714"> Una vez aprobada la Agenda de Publicaciones Internas, se difunde el Manual de Comunicación Empresarial. </div> <div data-bbox="930 792 1177 855"> Una vez difundido el Manual de Comunicación Empresarial, se difunde la Agenda de Publicaciones en la Prensa. </div> <div data-bbox="930 934 1177 996"> Una vez difundida la Agenda de Publicaciones en la Prensa, se difunde la Agenda de Publicaciones Internas. </div> <p><i>Documentos del SGC LANDPLASTIK debidamente controlados.</i></p>	<div data-bbox="1302 499 1457 562"> Gerente </div> <div data-bbox="1302 651 1457 714"> Responsable de Comunicación Social </div> <div data-bbox="1302 792 1457 855"> Responsable de Comunicación Social </div> <div data-bbox="1302 934 1457 996"> Responsable de Comunicación Social </div>

Intencionalmente en blanco

Versión: 00 Fecha: 10-jun-2014	Página: 125 de 10	Revisión: 00 Fecha: 10-jun-2014
---	--------------------------	--

	PROCEDIMIENTO DE COMUNICACIÓN INTERNA Y EXTERNA	Código: Revisado: Aprobado:	E1.P4.S3. Responsible Comunicación Social Gerente
---	--	--	--

11. ANEXOS

Anexo “A”

Manual de Comunicación Empresarial

MANUAL DE COMUNICACIÓN EMPRESARIAL DE LAND PLASTIK


AÑO 2014

MENSAJE DE LA GERENCIA

1. La Comunicación y el impacto en el posicionamiento en el mercado de los plásticos
2. Políticas de Comunicación Externa
3. Políticas de Comunicación Interna
4. Los Medios Audiovisuales
5. Las redes sociales
6. Los Medios de Prensa
7. Los Informes de percepción
8. Las estadísticas de percepción y la retroalimentación en la producción

Intencionalmente en blanco

Versión: 00 Fecha: 10-jun-2014	Página: 126 de 10	Revisión: 00 Fecha: 10-jun-2014
---	--------------------------	--

	PROCEDIMIENTO DE COMUNICACIÓN INTERNA Y EXTERNA	Código: Revisado: Aprobado:	E1.P4.S3. Responsible Comunicación Social Gerente
---	--	--	--

Anexo “B”

Agenda de Publicaciones en la Prensa

AGENDA DE PUBLICACIONES EN LA PRENSA DE LAND PLASTIK										
AÑO 2014										
Prensa Escrita	REPONSABLE	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEPT
Prensa Audiovisual	REPONSABLE	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEPT

Intencionalmente en blanco

Versión: 00 Fecha: 10-jun-2014	Página: 127 de 10	Revisión: 00 Fecha: 10-jun-2014
---	--------------------------	--

	PROCEDIMIENTO DE COMUNICACIÓN INTERNA Y EXTERNA	Código: Revisado: Aprobado:	E1.P4.S3. Responsible Comunicación Social Gerente
---	--	--	--

Anexo “C”

Agenda de Comunicación Interna

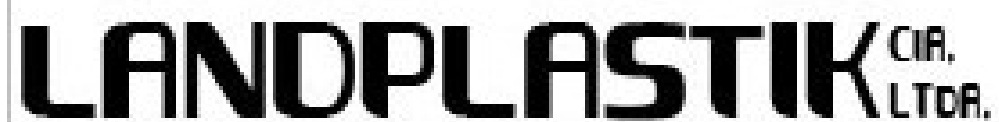
AGENDA DE COMUNICACIÓN INTERNA DE LANDPLASTIK CÍA. LTDA. AÑO 2014										
Nombre de la Publicación	REONSABLE	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEPT
Boletín Interno										
Carteleras Informativas										
Pantallas en las salas de espera										
Informes de impacto y crecimiento en el mercado										
Revista Interna LANDPLASTIK CÍA. LTDA.-CALIDAD TOTAL										

Intencionalmente en blanco

MANUAL DE PROCESOS

PROCESOS OPERATIVOS


Código:	PROCESOS OPERATIVOS
O1.P1.S1.	PROCEDIMIENTO DE DEFINICIÓN DE LOS REQUISITOS DEL CLIENTE
O1.P1.S2.	PROCEDIMIENTO DE DISEÑO Y DESARROLLO DEL PRODUCTO



PROCEDIMIENTO DE DEFINICIÓN DE LOS REQUISITOS DEL CLIENTE


Versión 00

Fecha: 10-jun-2014

	PROCEDIMIENTO DE DEFINICIÓN DE LOS REQUISITOS DEL CLIENTE	Código: Revisado: Aprobado:	O1.P1.S1. Responsable Diseño del Producto Gerente
---	--	--	---

REVISIÓN Y APROBACIÓN

Código: O1.P1.S1.	PROCEDIMIENTO DE DEFINICIÓN DE LOS REQUISITOS DEL CLIENTE	Versión: 00 Fecha: 10-JUN-2014
Actualizado por:	Secretaria	Firma: Nombre y Apellido Fecha:
Revisado por:	Responsable de Diseño del Producto	Firma: Nombre y Apellido Fecha:
Aprobado por:	Gerente	Firma: Nombre y Apellido Fecha:

	PROCEDIMIENTO DE DEFINICIÓN DE LOS REQUISITOS DEL CLIENTE	Código: O1.P1.S1. Revisado: Responsable Diseño del Producto Aprobado: Gerente
---	--	---

1. OBJETIVO

El objetivo del presente documento es establecer una metodología para la definición de los requisitos del Cliente.

2. ALCANCE

El procedimiento de Planificación Estratégica se inicia con la actividad de definir los escenarios y termina con la actividad de difundir el Plan Estratégico.


3. RESPONSABLES

PROVEEDORES	USUARIOS	CLIENTES
Clientes	Responsable de recepción de pedidos del Cliente Responsable de Contratos con el Cliente	Procesos de LANDPLASTIK CÍA. LTDA.

4. DEFINICIONES

- **Características del producto:** Son los rasgos diferenciadores de un producto; una característica puede ser inherente o asignada; cualitativa o cuantitativa; existen 5 clases de características: físicas, sensoriales, de comportamiento, de tiempo, ergonómicas y funcionales.
- **Categorías genéricas del producto:** Son los grupos que diferencian unos productos de otros; tienen un elemento dominante y pueden ser hardware (ejemplo: parte de una máquina), servicios (ejemplo: transporte), software (ejemplo: programa de contabilidad) o materiales procesados (ejemplo: fundas plásticas).
- **Pedido de Producto Nuevo Requerido:** Es el registro en el que un Cliente tramita un pedido de un producto nuevo, en el que establece sus requisitos de funcionalidad.
- **Pedido de Producto Nuevo Especificado:** Es el registro en el que un Cliente ratifica el pedido de producto nuevo pero luego de que en el mismo se han incorporado las características no pedidas por el Cliente pero que son necesarias para su uso y funcionalidad y para que cumplan con los requisitos legales y reglamentarios, aplicación de garantía técnica incluyendo la asistencia técnica y condiciones para la entrega.
- **Producto Nuevo:** Producto que requiere definirse su diseño y desarrollo.
- **Producto en catálogo:** Producto para el que ya se encuentra definido su diseño y desarrollo, respecto al que se pueden firmar contratos y que puede pasar a planificarse su producción.

Versión: 00 Fecha: 10-jun-2014	Página: 132 de 16	Revisión: 00 Fecha: 10-jun-2014
-----------------------------------	-------------------	------------------------------------

	PROCEDIMIENTO DE DEFINICIÓN DE LOS REQUISITOS DEL CLIENTE	Código: O1.P1.S1. Revisado: Responsable Diseño del Producto Aprobado: Gerente
---	--	--

5. INDICADORES DE GESTIÓN


	Clasificación del Resultado			
Indicador	Malo	Regular	Bueno	Periodo de medición
% de pedidos especificados aceptados: No. pedidos especificados / No. pedidos requeridos x 100	IG<59%	$60\% \leq IG \leq 89\%$	IG >90%	mensual
% de pedidos especificados cerrados: No. pedidos especificados cerrados / No. pedidos especificados recibidos x 100	IG<59%	$60\% \leq IG \leq 89\%$	IG >90%	mensual

6. REFERENCIAS

- Norma ISO 9001:2008

7. REGISTROS

Identificación	Responsable	Archivo			Disposición
		Tiempo activo	Medio Soporte	Responsable	
Características de Producto nuevo especificado	Responsable de Recepción de pedidos del Cliente	5 años	impreso	Oficina de la Unidad de Pedidos y Contratos	Archivo General
Reporte de diferencias entre producto requerido y producto especificado	Responsable de Recepción de pedidos del Cliente	5 años	impreso	Oficina de la Unidad de Pedidos y Contratos	Archivo General
Pedido de producto nuevo especificado	Responsable de Recepción de pedidos del Cliente	5 años	impreso	Oficina de la Unidad de Pedidos y Contratos	Archivo General
Contratos	Responsable de contratos con el Cliente	5 años	impreso	Oficina de la Unidad de Pedidos y Contratos	Archivo General

	PROCEDIMIENTO DE DEFINICIÓN DE LOS REQUISITOS DEL CLIENTE	Código: O1.P1.S1. Revisado: Responsable Diseño del Producto Aprobado: Gerente
---	--	---

8. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO


- a. Receptar los pedidos de productos requeridos por los Clientes.
- b. Determinar los medios de comunicación con el Cliente.
- c. Si son productos del catálogo vigente pasa a la actividad q. Si son productos nuevos, continúa la siguiente actividad.
- d. Especificar los requisitos determinados por el Cliente, incluyendo la entrega y la garantía técnica.
- e. Especificar los requisitos no requeridos por el Cliente pero necesarios para el uso.
- f. Especificar los requisitos funcionales y de desempeño.
- g. Especificar los requisitos legales y reglamentarios.
- h. Especificar los requisitos reciclaje y disposición final.
- i. Establecer las diferencias entre el producto requerido y el producto especificado.
- j. Notificar al Cliente las diferencias entre el producto requerido y el especificado.
- k. Si el Cliente no aprueba el producto especificado regresa a la actividad d. Si aprueba, continúa la siguiente actividad.
- l. Suscribir con el Cliente el Reporte de diferencias entre producto requerido y producto especificado
- m. Suscribir con el Cliente el Pedido de producto nuevo especificado.
- n. Si producción está en capacidad de producir el producto especificado va a la actividad o. Si no está en capacidad, continúa la actividad p.
- o. Enviar el pedido a planificación y desarrollo del producto para su estandarización.
- p. Informar al Cliente que no se tiene la capacidad de fabricar el producto requerido.
- q. Suscribir el contrato con el Cliente.
- r. Tramitar el contrato a producción.
- s. Registrar como pedido pendiente.
- t. Aplicar el procedimiento de servicio post venta para la retroalimentación del Cliente incluyendo sus quejas y reclamos.
- u. Cerrar el pedido pendiente.

9. CONTROLES DEL PROCEDIMIENTO

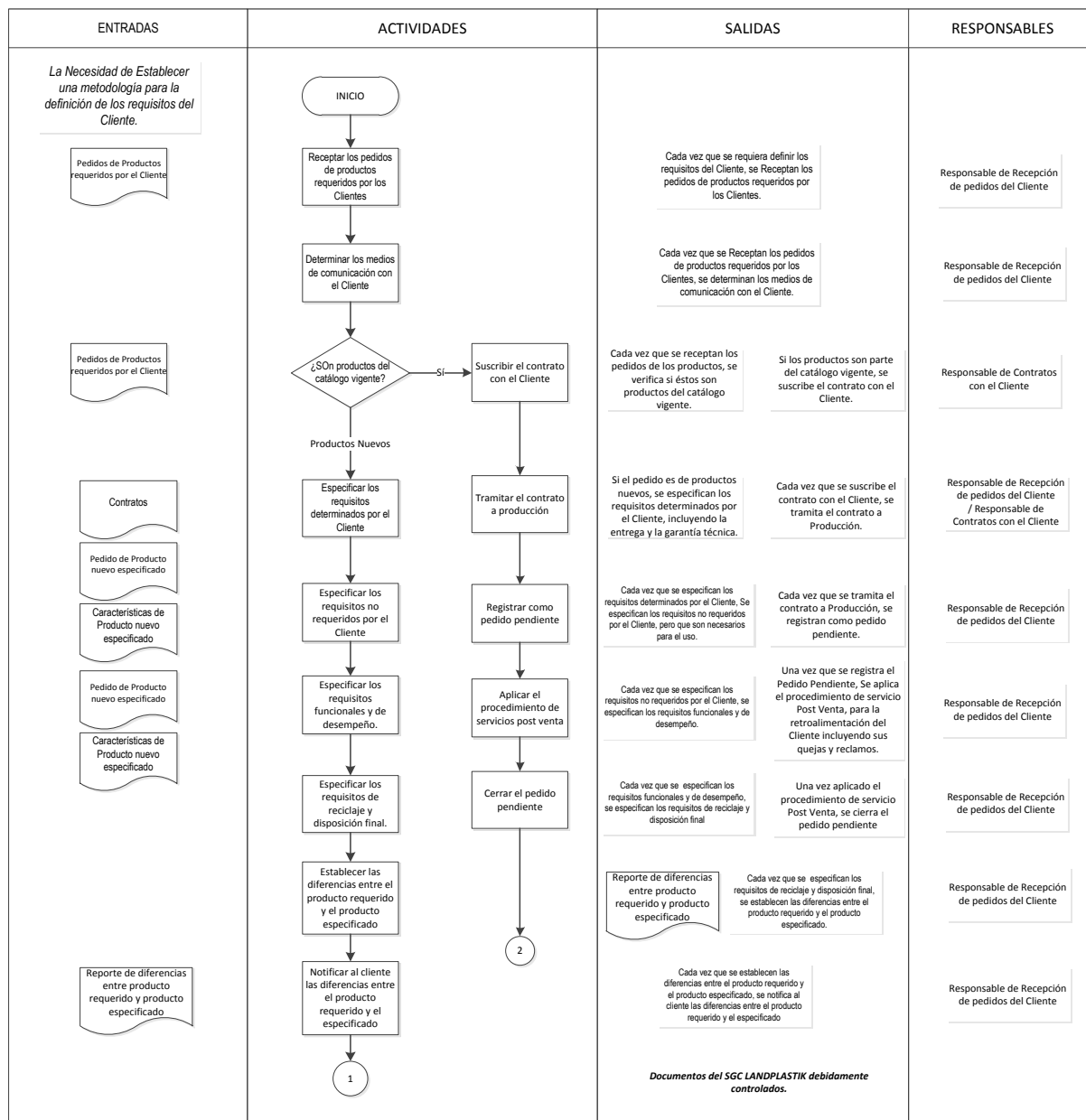
- a. Controlar las diferencias entre el producto requerido y el especificado.
- b. Controlar el cumplimiento de los contratos suscritos.

Intencionalmente en blanco

Versión: 00 Fecha: 10-jun-2014	Página: 134 de 16	Revisión: 00 Fecha: 10-jun-2014
---	--------------------------	--


	PROCEDIMIENTO DE DEFINICIÓN DE LOS REQUISITOS DEL CLIENTE	Código: O1.P1.S1. Revisado: Responsable Diseño del Producto Aprobado: Gerente
---	--	--

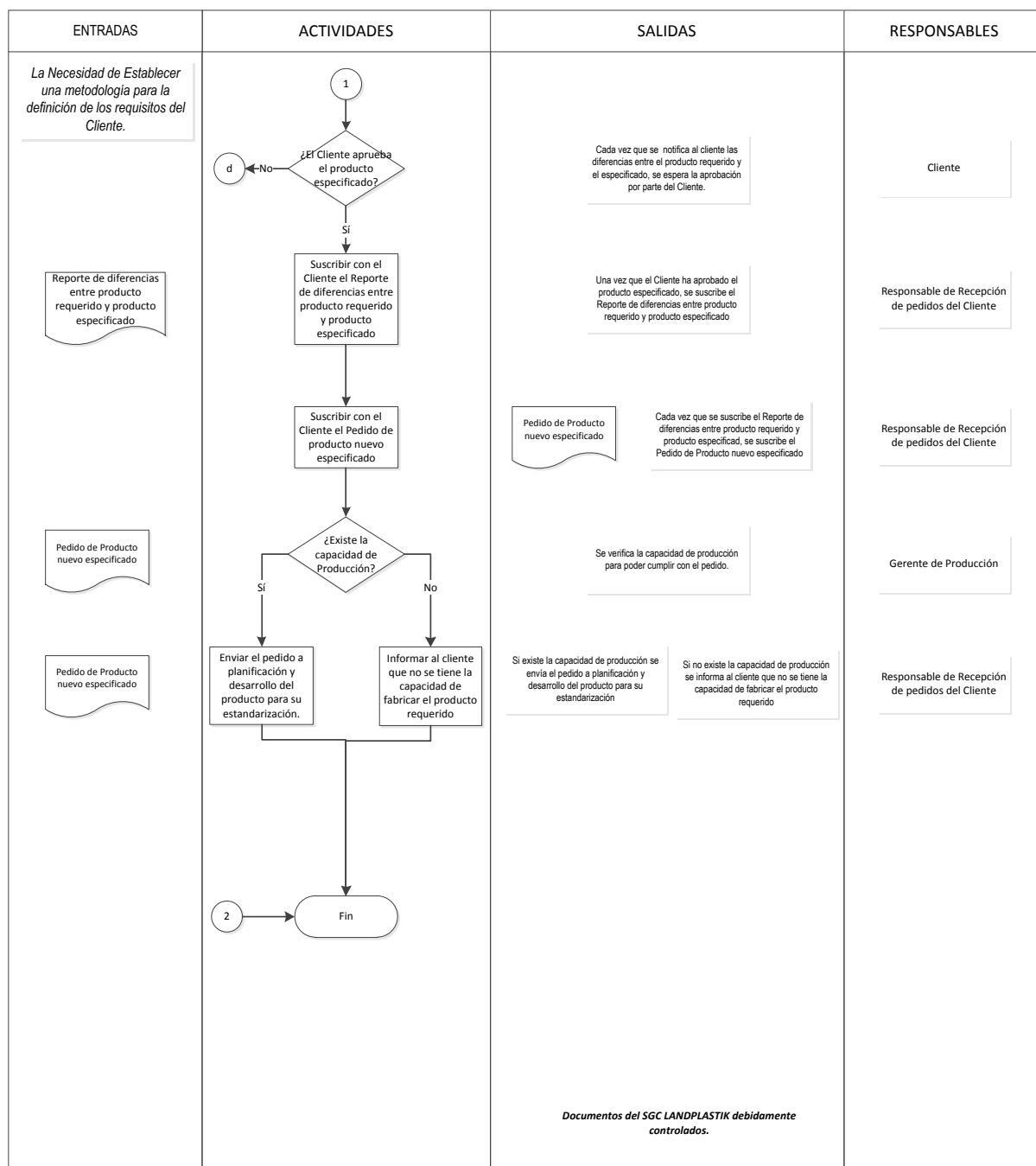
10. DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCEDIMIENTO



Intencionalmente en blanco


Versión: 00 Fecha: 10-jun-2014	Página: 135 de 16	Revisión: 00 Fecha: 10-jun-2014
---	--------------------------	--

	PROCEDIMIENTO DE DEFINICIÓN DE LOS REQUISITOS DEL CLIENTE	Código: O1.P1.S1. Revisado: Responsable Diseño del Producto Aprobado: Gerente
---	--	--



Intencionalmente en blanco

Versión: 00 Fecha: 10-jun-2014	Página: 136 de 16	Revisión: 00 Fecha: 10-jun-2014
---	--------------------------	--

	PROCEDIMIENTO DE DEFINICIÓN DE LOS REQUISITOS DEL CLIENTE	Código: Revisado: Aprobado:	O1.P1.S1. Responsible Diseño del Producto Gerente
---	--	--	---

11. ANEXOS

Anexo "A"

Características del producto nuevo

CARACTERÍSTICAS DE PRODUCTOS NUEVOS ESPECIFICADOS DE LAND PLASTIK

PERÍODO 2014 - 2018

CLIENTE:

DIRECCIÓN:

TELÉFONO: EMAIL:

NOMBRE DEL PRODUCTO (Registrado por el Cliente):

SECCIÓN A.-

Requisitos determinados por el Cliente.-


Requisitos de entrega.-

Requisitos de garantía técnica

SECCIÓN B.-

Requisitos NO determinados por el Cliente pero necesarios para el uso del producto

1. Características cualitativas:
2. Características cuantitativas:
3. Características físicas: ...

	PROCEDIMIENTO DE DEFINICIÓN DE LOS REQUISITOS DEL CLIENTE	Código: O1.P1.S1. Revisado: Responsable Diseño del Producto Aprobado: Gerente
---	--	---

4. Características sensoriales: ...
5. Características de tiempo:
6. Características ergonómicas: ...

SECCIÓN C.-

Requisitos funcionales.-

Requisitos de desempeño.-

SECCIÓN D.-

Requisitos legales.-

Requisitos reglamentarios.-

SECCIÓN E.-

Requisitos de reciclaje.-

Requisitos de disposición final.-


FIRMA:

..... (Nombre y No. cédula de ciudadanía)

RESPONSABLE DE RECEPCIÓN DE PEDIDOS DEL CIENTE

Intencionalmente en blanco


Versión: 00 Fecha: 10-jun-2014	Página: 138 de 16	Revisión: 00 Fecha: 10-jun-2014
---	--------------------------	--

	PROCEDIMIENTO DE DEFINICIÓN DE LOS REQUISITOS DEL CLIENTE	Código: O1.P1.S1. Revisado: Responsable Diseño del Producto Aprobado: Gerente
---	--	---

Anexo "B"

Reporte de Diferencias entre Producto Nuevo Requerido y Producto Nuevo Especificado

REPORTE DE DIFERENCIAS ENTRE PRODUCTOS NUEVOS REQUERIDOS Y PRODUCTOS NUEVOS ESPECIFICADOS DE LAND PLASTIK PERÍODO 2014 - 2018
<p>CLIENTE:</p> <p>DIRECCIÓN:</p> <p>TELÉFONO: EMAIL:</p> <p>NOMBRE DEL PRODUCTO (Registrado por el Cliente):</p> <p>Estimado Cliente: Una vez revisado su pedido hemos encontrado las siguientes diferencias entre las características de su pedido original y las características específicas del producto requerido:</p> <p>SECCIÓN A.- (las que apliquen)</p> <p>Requisitos determinados por el Cliente.-</p> <p>Requisitos de entrega.-</p> <p>Requisitos de garantía técnica</p> <p>SECCIÓN B.- (las que apliquen)</p> <p>Requisitos NO determinados por el Cliente pero necesarios para el uso del producto</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Características cualitativas: 2. Características cuantitativas: 3. Características físicas: ... 4. Características sensoriales: ...

	PROCEDIMIENTO DE DEFINICIÓN DE LOS REQUISITOS DEL CLIENTE	Código: O1.P1.S1. Revisado: Responsable Diseño del Producto Aprobado: Gerente
---	--	---

5. Características de tiempo:

6. Características ergonómicas: ...

SECCIÓN C.- (las que apliquen)

Requisitos funcionales.-

Requisitos de desempeño.-

SECCIÓN D.- (las que apliquen)

Requisitos legales.-

Requisitos reglamentarios.-

SECCIÓN E.- (las que apliquen)

Requisitos de reciclaje.-

Requisitos de disposición final.-

FIRMA POR LANDPLASTIK CÍA. LTDA.:

..... (Nombre y No. cédula de ciudadanía)

RESPONSABLE DE RECEPCIÓN DE PEDIDOS DEL CIENTE


FIRMA POR EL CLIENTE:

..... (Nombre y No. cédula de ciudadanía)

REPRESENTANTE DEL CIENTE

Intencionalmente en blanco

Versión: 00 Fecha: 10-jun-2014	Página: 140 de 16	Revisión: 00 Fecha: 10-jun-2014
---	--------------------------	--

	PROCEDIMIENTO DE DEFINICIÓN DE LOS REQUISITOS DEL CLIENTE	Código: O1.P1.S1. Revisado: Responsable Diseño del Producto Aprobado: Gerente
---	--	---

Anexo "C"

Pedido de Producto Nuevo Especificado

PPEDIDO DE PRODUCTOS NUEVOS ESPECIFICADOS DE LAND PLASTIK

PERÍODO 2014 - 2018

CLIENTE:

DIRECCIÓN:

TELÉFONO: EMAIL:

NOMBRE DEL PRODUCTO (Registrado por el Cliente):

SECCIÓN A.- (las que apliquen)

Requisitos determinados por el Cliente.-


Requisitos de entrega.-

Requisitos de garantía técnica

SECCIÓN B.- (las que apliquen)

Requisitos NO determinados por el Cliente pero necesarios para el uso del producto

1. Características cualitativas:
2. Características cuantitativas:
3. Características físicas: ...
4. Características sensoriales: ...
5. Características de tiempo:
6. Características ergonómicas: ...

	PROCEDIMIENTO DE DEFINICIÓN DE LOS REQUISITOS DEL CLIENTE	Código: Revisado: Aprobado:	O1.P1.S1. Responsable Diseño del Producto Gerente
---	--	--	---

SECCIÓN C.- (las que apliquen)

Requisitos funcionales.-

Requisitos de desempeño.-

SECCIÓN D.- (las que apliquen)

Requisitos legales.-

Requisitos reglamentarios.-

SECCIÓN E.- (las que apliquen)

Requisitos de reciclaje.-

Requisitos de disposición final.-


FIRMA POR EL CLIENTE:

..... (Nombre y No. cédula de ciudadanía)

REPRESENTANTE DEL CIENTE

Intencionalmente en blanco

Versión: 00 Fecha: 10-jun-2014	Página: 142 de 16	Revisión: 00 Fecha: 10-jun-2014
---	--------------------------	--

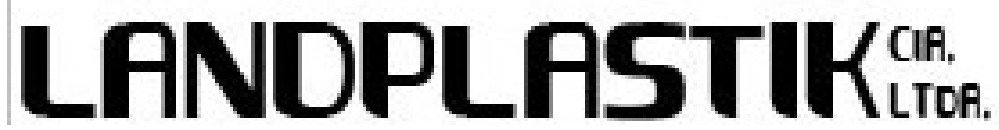
	PROCEDIMIENTO DE DEFINICIÓN DE LOS REQUISITOS DEL CLIENTE	Código: O1.P1.S1. Revisado: Responsable Diseño del Producto Aprobado: Gerente
---	--	---

Anexo "D"

Contratos

CONTRATO PARA LA PROVISIÓN DE FABRICADOS POR LAND PLASTIK PERÍODO 2014 - 2018 CLIENTE: DIRECCIÓN: TELÉFONO: EMAIL: NOMBRE DEL PRODUCTO (Registrado por el Cliente): CLAUSULA PRIMERA.- ANTECEDENTES CLAUSULA SEGUNDA.- OBJETO CLAUSULA TERCERA.- CANTIDAD CLAUSULA CUARTA.- PRECIO CLAUSULA QUINTA.- FORMA DE ENTREGA CLAUSULA SEXTA.- FORMA DE PAGO CLAUSULA SÉPTIMA.- GARANTÍA TÉCNICA QUE INLCUYE ASISTENCIA TÉCNICA CLAUSULA OCTAVA.- EMBALAJE, TRANSPORTE Y SEGURO CLÁSUALA NOVENA.- CONTROVERSIAS CLAUSULA DECIMA.- ACEPTACIÓN DE LAS PARTES <div style="display: flex; justify-content: space-around; margin-top: 20px;"> <div style="text-align: center;"> FIRMAS EL CONTRATANTE </div> <div style="text-align: center;"> FIRMAS EL CONTRATISTA </div> </div>
--


Intencionalmente en blanco



PROCEDIMIENTO DE DISEÑO Y DESARROLLO DEL PRODUCTO


Versión 00

Fecha: 10-jun-2014

	PROCEDIMIENTO DE DISEÑO Y DESARROLLO DEL PRODUCTO	Código: Revisado: Aprobado:	O1.P1.S2. Responsable Diseño y Desarrollo del Producto Gerente
---	--	--	---

REVISIÓN Y APROBACIÓN

Código: O1.P1.S1.	PROCEDIMIENTO DE DISEÑO Y DESARROLLO DEL PRODUCTO	Versión: 00 Fecha: 10-JUN-2014
Actualizado por:	Secretaria	Firma: Nombre y Apellido Fecha:
Revisado por:	Responsable de Diseño y Desarrollo del Producto	Firma: Nombre y Apellido Fecha:
Aprobado por:	Gerente	Firma: Nombre y Apellido Fecha:

	PROCEDIMIENTO DE DISEÑO Y DESARROLLO DEL PRODUCTO	Código: O1.P1.S2. Revisado: Responsable Diseño y Desarrollo del Producto Aprobado: Gerente
---	--	---

1. OBJETIVO

El objetivo del presente documento es establecer una metodología para el Diseño y Desarrollo del Producto requerido por el Cliente.

2. ALCANCE

El procedimiento de Planificación Estratégica se inicia con la actividad de receptar los pedidos nuevos de los clientes y termina con la actividad de Actualizar el catálogo de productos en producción.


3. RESPONSABLES

PROVEEDORES	USUARIOS	CLIENTES
Clientes	Responsable de estandarización del producto	Procesos de LANDPLASTIK CÍA. LTDA.

4. DEFINICIONES

- **Diseño y Desarrollo del producto:** es el conjunto de procesos que transforma los requisitos del cliente en la especificación de un producto requerido por ese cliente.
- **Elementos de entrada para el diseño y desarrollo:** Es el conjunto de insumos que deben tomarse en cuenta para la planificación del diseño y desarrollo del producto como es el caso de los requisitos funcionales y de desempeño, los requisitos legales y reglamentarios, la información de diseños preliminares y los requerimientos del cliente.
- **Planificación del diseño y desarrollo:** Es la determinación de las etapas del diseño y desarrollo de un producto, estableciendo con claridad los responsables de cada etapa y las relaciones de coordinación y comunicación entre los mismos.
- **Resultados del diseño y desarrollo:** Es el producto resultante del diseño y desarrollo, el mismo que debe aprobarse antes de su liberación.
- **Revisión del diseño y desarrollo:** es la evaluación sistemática para **determinar la capacidad del producto resultante para cumplir con los diferentes requisitos de calidad, cantidad y producción en serie**, y así identificar problemas y tomar medidas correctivas, de lo cual deben mantenerse los respectivos registros.
- **Verificación del diseño y desarrollo:** Es la evaluación sistemática para asegurarse de que el producto resultante cumple con los elementos de

Versión: 00 Fecha: 10-jun-2014	Página: 146 de 21	Revisión: 00 Fecha: 10-jun-2014
-----------------------------------	-------------------	------------------------------------

	PROCEDIMIENTO DE DISEÑO Y DESARROLLO DEL PRODUCTO	Código: O1.P1.S2. Revisado: Responsable Diseño y Desarrollo del Producto Aprobado: Gerente
---	--	---

entrada, y así identificar problemas y tomar las medidas correctivas, de lo cual deben mantenerse los respectivos registros.

- **Validación del diseño y desarrollo:** Es la evaluación sistemática para asegurarse de que el producto resultante es capaz de satisfacer los requisitos para su uso previsto, y así identificar problemas y tomar las medidas correctivas, y debe completarse antes de la entrega o de la implementación del producto.
- **Control de cambios del diseño y desarrollo:** Es la acción de mantener registros de cualquier variación en la revisión, verificación y validación del producto resultante del diseño y desarrollo; estos registros deben aprobarse antes de la implementación del producto, e incluyen los registros de los cambios en los productos ya entregados.
- **Liberación del resultado de diseño y desarrollo:** Es la acción de aprobar el producto resultante y sus registros, para la producción y entrega al cliente, luego de haber pasado satisfactoriamente la revisión, verificación y validación del producto.

5. INDICADORES DE GESTIÓN

	Clasificación del Resultado			
Indicador	Malo	Regular	Bueno	Periodo de medición
% de productos liberados para la producción: No. productos aprobados / No. productos fabricados x 100	IG<59%	$60\% \leq IG \leq 89\%$	IG >90%	mensual
% de registros aprobados previa la producción: No. registros aprobados / No. registros generados x 100	IG<59%	$60\% \leq IG \leq 89\%$	IG >90%	mensual

6. REFERENCIAS

- Norma ISO 9001:2008


Versión: 00 Fecha: 10-jun-2014	Página: 147 de 21	Revisión: 00 Fecha: 10-jun-2014
-----------------------------------	-------------------	------------------------------------

	PROCEDIMIENTO DE DISEÑO Y DESARROLLO DEL PRODUCTO	Código: Revisado: Aprobado:	O1.P1.S2. Responsable Diseño y Desarrollo del Producto Gerente
---	--	--	---

Intencionalmente en blanco

7. REGISTROS


Identificación	Responsable	Archivo			Disposición
		Tiempo activo	Medio Soporte	Responsable	
Procesos para el diseño y desarrollo del producto	Responsable de Diseño y desarrollo del producto	3 años	impreso	Oficina de la Unidad de Diseño y Desarrollo de Producto	Archivo General
Características de Seguridad del producto	Jefe de Producción	3 años	impreso	Oficina de la Unidad de Diseño y Desarrollo de Producto	Archivo General
Características de Almacenamiento y Preservación	Jefe de Producción	3 años	impreso	Oficina de la Unidad de Diseño y Desarrollo de Producto	Archivo General
Tarjetas de trabajo del producto	Jefe de Producción	3 años	impreso	Oficina de la Unidad de Diseño y Desarrollo de Producto	Archivo General
Criterios de aceptación del producto	Jefe de Producción	3 años	impreso	Oficina de la Unidad de Diseño y Desarrollo de Producto	Archivo General
Revisión del diseño y desarrollo	Responsable de Diseño y desarrollo del producto	3 años	impreso	Oficina de la Unidad de Diseño y Desarrollo de Producto	Archivo General
Verificación del diseño y desarrollo	Responsable de Diseño y desarrollo del producto	3 años	impreso	Oficina de la Unidad de Diseño y Desarrollo de Producto	Archivo General
Validación del diseño y desarrollo	Responsable de Diseño y desarrollo del producto	3 años	impreso	Oficina de la Unidad de Diseño y Desarrollo de Producto	Archivo General

	PROCEDIMIENTO DE DISEÑO Y DESARROLLO DEL PRODUCTO	Código: O1.P1.S2. Revisado: Responsable Diseño y Desarrollo del Producto Aprobado: Gerente
---	--	---

Liberación del producto para la producción en serie	Responsable de Diseño y desarrollo del producto	3 años	impreso	Oficina de la Unidad de Diseño y Desarrollo de Producto	Archivo General
---	---	--------	---------	---	-----------------

8. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

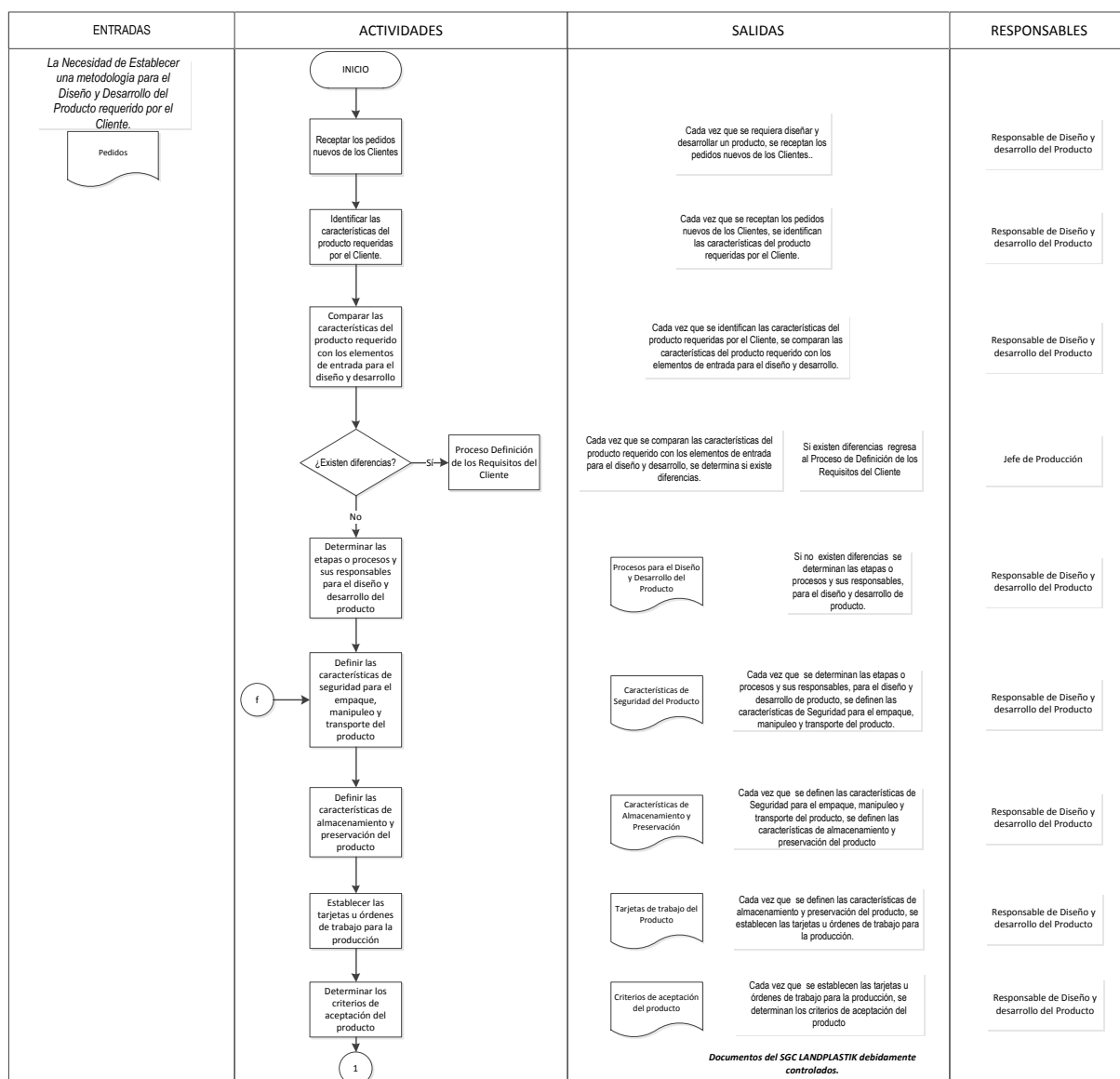
- a. Receptar los pedidos nuevos de los Clientes;
- b. Identificar las características del producto requeridas por el Cliente;
- c. Comparar las características del producto requerido con los elementos de entrada para el diseño y desarrollo;
- d. Si existen diferencias regresa al proceso de definición de los requisitos del Cliente. Si no existen diferencias, continúa la siguiente actividad;
- e. Determinar las etapas o procesos y sus responsables, para el diseño y desarrollo del producto;
- f. Definir las características de seguridad para el empaque, manipuleo y transporte del producto;
- g. Definir las características de almacenamiento y preservación del producto;
- h. Establecer las tarjetas u órdenes de trabajo para la producción;
- i. Determinar los criterios de aceptación del producto;
- j. Establecer con producción una línea de producción preliminar;
- k. Obtener de producción un producto de muestra;
- l. Realizar la **Revisión** del diseño y desarrollo;
- m. Si el producto de muestra no tiene la **capacidad de cumplir con los diferentes requisitos de calidad, cantidad y producción en serie** regresa a la actividad f. Si se aprueba, continúa la siguiente actividad.
- n. Realizar la **Verificación** del diseño y desarrollo;
- o. Si el producto de muestra no **cumple con los elementos de entrada del diseño y desarrollo** regresa a la actividad f. Si se aprueba, continúa la siguiente actividad.
- p. Realizar la **Validación** del diseño y desarrollo;
- q. Si el producto de muestra no es **capaz de satisfacer los requisitos para su uso previsto** regresa a la actividad f. Si se aprueba, continúa la siguiente actividad.
- r. Revisar y aprobar los registros de la revisión, verificación y validación;
- s. Si no se aprueban los registros regresa a la actividad j. Si se aprueba, continúa la siguiente actividad;
- t. Liberar el producto para la producción en serie;
- u. Si no se libera el producto para la producción en serie regresa a la actividad p. Si se libera, continúa la siguiente actividad;
- v. Informar la capacidad de producir el producto nuevo en serie;
- w. Actualizar el catálogo de productos en producción.

	PROCEDIMIENTO DE DISEÑO Y DESARROLLO DEL PRODUCTO	Código: O1.P1.S2. Revisado: Responsable Diseño y Desarrollo del Producto Aprobado: Gerente
---	--	---


9. CONTROLES DEL PROCEDIMIENTO

- Controlar la revisión del diseño y desarrollo.
- Controlar la verificación del diseño y desarrollo.
- Controlar la validación del diseño y desarrollo.

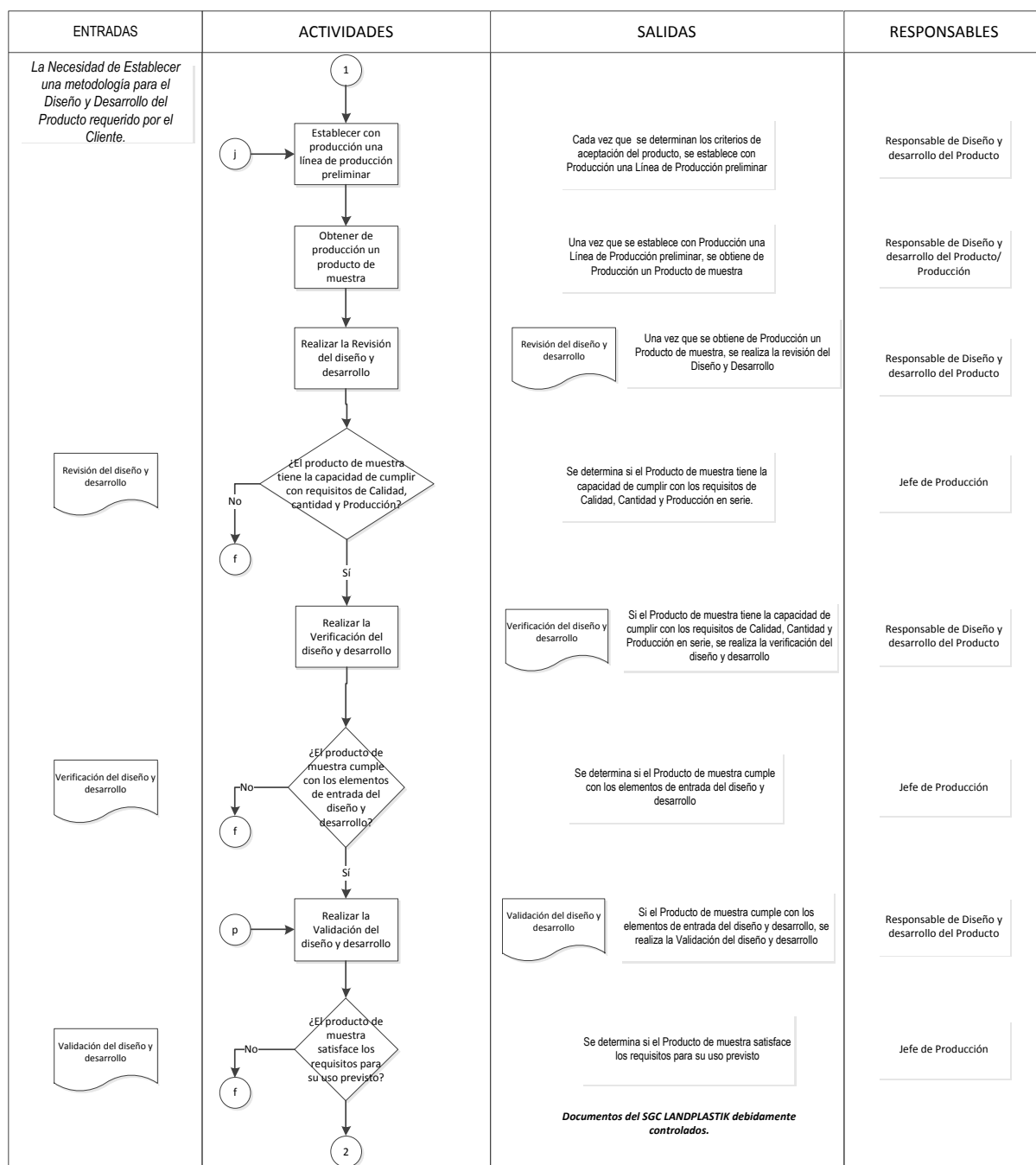
10. DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCEDIMIENTO




Versión: 00 Fecha: 10-jun-2014	Página: 150 de 21	Revisión: 00 Fecha: 10-jun-2014
---	--------------------------	--

	PROCEDIMIENTO DE DISEÑO Y DESARROLLO DEL PRODUCTO	Código: O1.P1.S2. Revisado: Responsable Diseño y Desarrollo del Producto Aprobado: Gerente
---	--	---

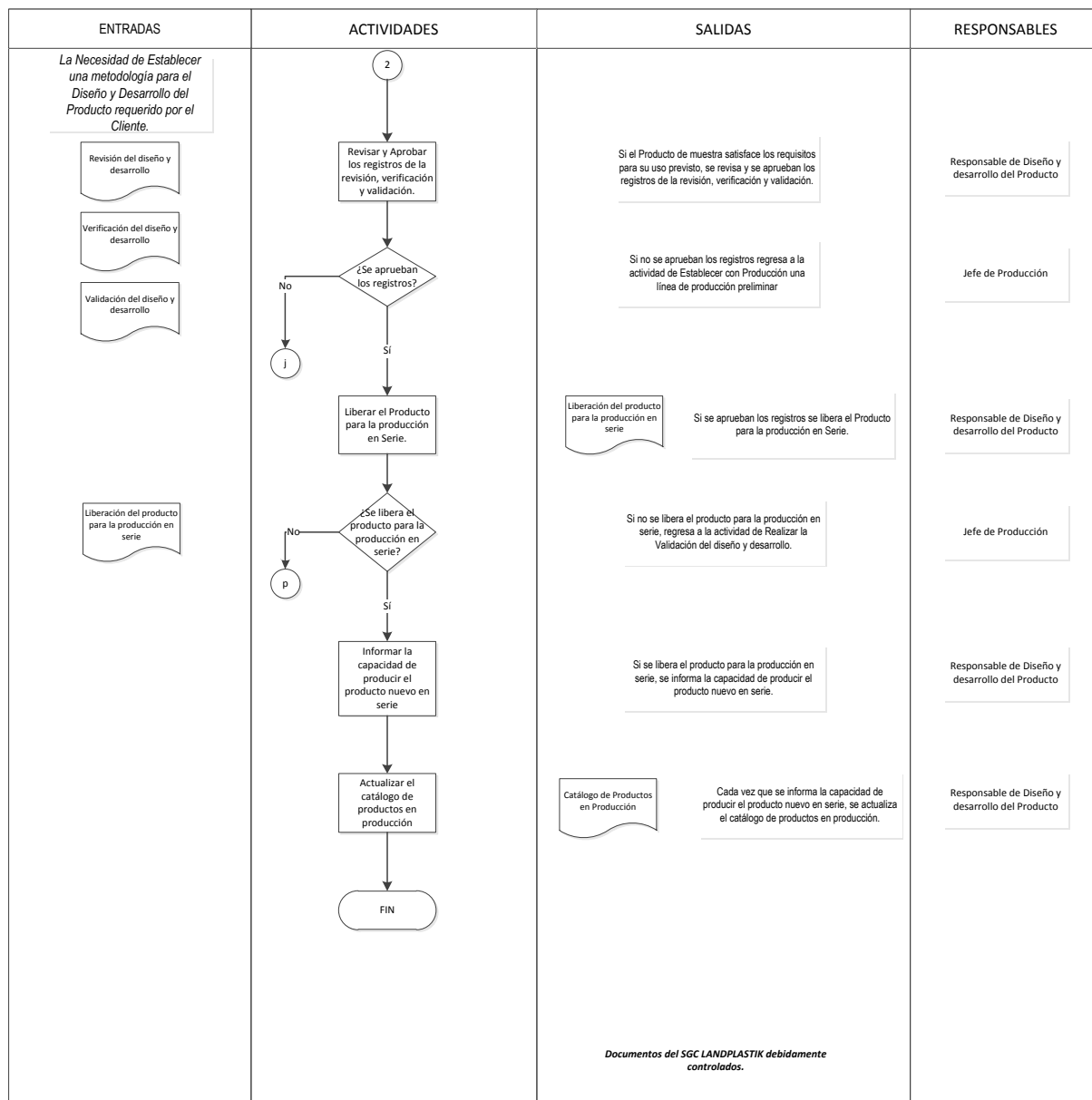
Intencionalmente en blanco



Versión: 00 Fecha: 10-jun-2014	Página: 151 de 21	Revisión: 00 Fecha: 10-jun-2014
---	--------------------------	--


	PROCEDIMIENTO DE DISEÑO Y DESARROLLO DEL PRODUCTO	Código: O1.P1.S2. Revisado: Responsable Diseño y Desarrollo del Producto Aprobado: Gerente
---	--	---

Intencionalmente en blanco



Intencionalmente en blanco

Versión: 00 Fecha: 10-jun-2014	Página: 152 de 21	Revisión: 00 Fecha: 10-jun-2014
-----------------------------------	-------------------	------------------------------------


	PROCEDIMIENTO DE DISEÑO Y DESARROLLO DEL PRODUCTO	Código: O1.P1.S2. Revisado: Responsable Diseño y Desarrollo del Producto Aprobado: Gerente
---	--	---

11. ANEXOS

Anexo "A"

PROCESOS PARA EL DISEÑO Y DESARROLLO DEL PRODUCTO

PROCESOS PARA EL DISEÑO Y DESARROLLO DE PRODUCTOS DE LAND PLASTIK PERÍODO 2014 - 2018	
<p> NOMBRE DEL PRODUCTO: NOMBRE DEL CLIENTE: CANTIDAD REQUERIDA: PROMEDIO MENSUAL: </p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Diseño del producto.- Breve descripción: Responsable: Jefe de Diseño de Producto 2. Definición de las etapas para el desarrollo del producto.- Breve descripción: Responsable: Jefe de Producción 3. Ajuste de Línea de producción.- Breve descripción: Responsable: Jefe de Producción 4. Impresión.- Breve descripción: Responsable: Obrero 1 5. Laminado.- (si fuera requerido por el cliente) Breve descripción: Responsable: Obrero 2 6. Corte.- Breve descripción: Responsable: Obrero 3 7. Sellado.- Breve descripción: Responsable: Obrero 4 8. Empaque y manipuleo.- Breve descripción: Responsable: Obrero 5 9. Transporte.- Breve descripción: Responsable: Obrero 6 <p> Firma: Responsable del diseño y desarrollo del producto </p>	

	PROCEDIMIENTO DE DISEÑO Y DESARROLLO DEL PRODUCTO	Código: Revisado: Aprobado:	O1.P1.S2. Responsible Diseño y Desarrollo del Producto Gerente
---	--	--	---


--

Anexo "B"

CARACTERÍSTICAS DE SEGURIDAD DEL PRODUCTO

<p>CARACTERÍSTICAS DE SEGURIDAD PARA LOS PRODUCTOS DE LAND PLASTIK</p> <p>PERÍODO 2014 - 2018</p> <p>NOMBRE DEL PRODUCTO: NOMBRE DEL CLIENTE:</p> <p>CANTIDAD REQUERIDA: PROMEDIO MENSUAL:</p> <p>6. Características de Seguridad para el empaque.-</p> <p>.....</p> <p>7. Características de seguridad para el manipuleo.-</p> <p>.....</p> <p>8. Características de seguridad para el transporte.-</p> <p>.....</p> <p>Firmas:</p> <p>.....</p> <p>Jefe de Producción</p>	
---	--

Intencionalmente en blanco

	PROCEDIMIENTO DE DISEÑO Y DESARROLLO DEL PRODUCTO	Código: Revisado: Aprobado:	O1.P1.S2. Responsable Diseño y Desarrollo del Producto Gerente
---	--	--	---

Anexo "C"

CARACTERÍSTICAS DE ALMACENAMIENTO DEL PRODUCTO

CARACTERÍSTICAS DE ALMACENAMIENTO Y PRESERVACIÓN PARA LOS PRODUCTOS DE LAND PLASTIK
PERÍODO 2014 - 2018

NOMBRE DEL PRODUCTO: NOMBRE DEL CLIENTE:
CANTIDAD REQUERIDA: PROMEDIO MENSUAL:

1. Características para el Almacenamiento.-

- a.
- b.

2. Características para la Preservación.-

- a.
- b.


Firmas:

.....

Jefe de Producción

Intencionalmente en blanco

Versión: 00 Fecha: 10-jun-2014	Página: 155 de 21	Revisión: 00 Fecha: 10-jun-2014
---	--------------------------	--

	PROCEDIMIENTO DE DISEÑO Y DESARROLLO DEL PRODUCTO	Código: O1.P1.S2. Revisado: Responsable Diseño y Desarrollo del Producto Aprobado: Gerente
---	--	---

Anexo “D”

TARJETAS DE TRABAJO DEL PRODUCTO

TARJETAS DE TRABAJO PARA LA PRODUCCIÓN EN SERIE DE LOS PRODUCTOS DE LAND PLASTIK
PERÍODO 2014 - 2018

NOMBRE DEL PRODUCTO: NOMBRE DEL CLIENTE:

CANTIDAD REQUERIDA: PROMEDIO MENSUAL:

1. Tarjeta de trabajo 1.-

- a. Materia Prima
- b. Actividades y tiempos

2. Tarjeta de trabajo 2.-

- a. Materia Prima
- b. Actividades y tiempos


Firmas:

.....

Jefe de Producción

Intencionalmente en blanco

Versión: 00 Fecha: 10-jun-2014	Página: 156 de 21	Revisión: 00 Fecha: 10-jun-2014
-----------------------------------	-------------------	------------------------------------

	PROCEDIMIENTO DE DISEÑO Y DESARROLLO DEL PRODUCTO	Código: O1.P1.S2. Revisado: Responsable Diseño y Desarrollo del Producto Aprobado: Gerente
---	--	---

Anexo "E"

CRITERIOS DE ACEPTACIÓN DEL PRODUCTO

CRITERIOS DE ACEPTACIÓN PARA LOS PRODUCTOS DE LAND PLASTIK

PERÍODO 2014 - 2018

NOMBRE DEL PRODUCTO: NOMBRE DEL CLIENTE:

CANTIDAD REQUERIDA: PROMEDIO MENSUAL:

1. Criterios de aceptación para la impresión.-
2. Criterios de aceptación para el laminado.-
3. Criterios de aceptación para el corte.-
4. Criterios de aceptación para el sellado.-
5. Criterios de aceptación para el empaque y manipuleo.-
6. Criterios de aceptación para el transporte.-


Firmas:

.....

Jefe de Producción

Intencionalmente en blanco

Versión: 00 Fecha: 10-jun-2014	Página: 157 de 21	Revisión: 00 Fecha: 10-jun-2014
-----------------------------------	-------------------	------------------------------------

	PROCEDIMIENTO DE DISEÑO Y DESARROLLO DEL PRODUCTO	Código: O1.P1.S2. Revisado: Responsable Diseño y Desarrollo del Producto Aprobado: Gerente
---	--	---

Anexo "F"

REVISIÓN DEL DISEÑO Y DESARROLLO

REVISIÓN DEL DISEÑO Y DESARROLLO PARA LOS PRODUCTOS DE LAND PLASTIK

PERÍODO 2014 - 2018

NOMBRE DEL PRODUCTO: NOMBRE DEL CLIENTE:

CANTIDAD REQUERIDA: PROMEDIO MENSUAL:

1. Capacidad de producción en relación a la calidad establecida por diseño del producto.-

Cumple: No cumple:

2. Capacidad de producción en relación a la cantidad requerida por el cliente.-

Cumple: No cumple:

3. Capacidad de producción en serie.-

Cumple: No cumple:

Firmas:


.....

Responsable de diseño y desarrollo

Aprobado Por Gerente

Intencionalmente en blanco

Versión: 00 Fecha: 10-jun-2014	Página: 158 de 21	Revisión: 00 Fecha: 10-jun-2014
-----------------------------------	-------------------	------------------------------------


	PROCEDIMIENTO DE DISEÑO Y DESARROLLO DEL PRODUCTO	Código: O1.P1.S2. Revisado: Responsable Diseño y Desarrollo del Producto Aprobado: Gerente
---	--	---

Anexo "G"

VERIFICACIÓN DEL DISEÑO Y DESARROLLO

VERIFICACIÓN DEL DISEÑO Y DESARROLLO PARA LOS PRODUCTOS DE LAND PLASTIK PERÍODO 2014 - 2018	
NOMBRE DEL PRODUCTO: NOMBRE DEL CLIENTE: CANTIDAD REQUERIDA: PROMEDIO MENSUAL:	
1. Requisitos funcionales y de desempeño.- <div style="display: flex; justify-content: space-between;"> Cumple: No cumple: </div>	
2. Requisitos legales y reglamentarios.- <div style="display: flex; justify-content: space-between;"> Cumple: No cumple: </div>	
3. Requisitos del cliente.- <div style="display: flex; justify-content: space-between;"> Cumple: No cumple: </div>	
4. Requisitos de diseños preliminares y anteriores.- <div style="display: flex; justify-content: space-between;"> Cumple: No cumple: </div>	
Firmas: <div style="display: flex; justify-content: space-between; margin-top: 10px;"> Responsable de diseño y desarrollo Aprobado Por Gerente </div>	

Intencionalmente en blanco


	PROCEDIMIENTO DE DISEÑO Y DESARROLLO DEL PRODUCTO	Código: Revisado: Aprobado:	O1.P1.S2. Responsable Diseño y Desarrollo del Producto Gerente
---	--	--	---

Anexo “H”

VALIDACIÓN DEL DISEÑO Y DESARROLLO

VALIDACIÓN DEL DISEÑO Y DESARROLLO PARA LOS PRODUCTOS DE LAND PLASTIK PERÍODO 2014 - 2018	
NOMBRE DEL PRODUCTO: NOMBRE DEL CLIENTE: CANTIDAD REQUERIDA: PROMEDIO MENSUAL:	
1. Capacidad de satisfacer uso previsto 1.- <div style="display: flex; justify-content: space-around; margin-top: 5px;"> Cumple: No cumple: </div>	
2. Capacidad de satisfacer uso previsto 2.- <div style="display: flex; justify-content: space-around; margin-top: 5px;"> Cumple: No cumple: </div>	
3. Capacidad de satisfacer uso previsto 3.- <div style="display: flex; justify-content: space-around; margin-top: 5px;"> Cumple: No cumple: </div>	
Firmas: <div style="display: flex; justify-content: space-between; margin-top: 20px;"> <div style="width: 45%;"> Responsable de diseño y desarrollo </div> <div style="width: 45%;"> Aprobado Por Gerente </div> </div>	

Intencionalmente en blanco

	PROCEDIMIENTO DE DISEÑO Y DESARROLLO DEL PRODUCTO	Código: Revisado: Aprobado:	O1.P1.S2. Responsable Diseño y Desarrollo del Producto Gerente
---	--	--	--

Anexo "I"

LIBERACIÓN DEL PRODUCTO

LIBERACIÓN DEL PRODUCTO PARA LA PRODUCCIÓN EN SERIE DE LOS PRODUCTOS DE LAND PLASTIK
PERÍODO 2014 - 2018

NOMBRE DEL PRODUCTO: NOMBRE DEL CLIENTE:

CANTIDAD REQUERIDA: PROMEDIO MENSUAL:

Características del Producto.-

.....

Firmas:

.....

Jefe de Producción

.....

Responsable de diseño y desarrollo

.....

Aprobado Por Gerente LANDPLASTIK CÍA. LTDA.

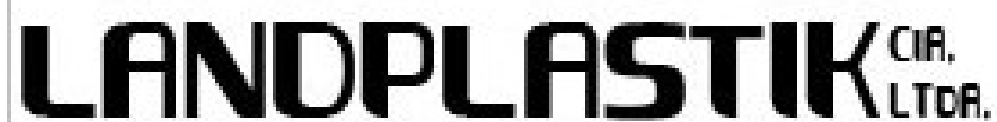
Intencionalmente en blanco

Versión: 00 Fecha: 10-jun-2014	Página: 161 de 21	Revisión: 00 Fecha: 10-jun-2014
---	--------------------------	--

PROCESOS OPERATIVOS

CALIBRACIÓN DE LA LÍNEA DE PRODUCCIÓN


Código:	PROCESOS OPERATIVOS
O1.P2.S1.	PROCEDIMIENTO DE CONFIGURACIÓN DE LA LÍNEA DE PRODUCCIÓN
O1.P2.S2.	PROCEDIMIENTO DE CALIBRACIÓN DE LOS EQUIPOS DE MEDICIÓN



PROCEDIMIENTO DE CONFIGURACIÓN DE LA LÍNEA DE PRODUCCIÓN


Versión 00

Fecha: 10-jun-2014

	PROCEDIMIENTO DE CONFIGURACIÓN DE LA LÍNEA DE PRODUCCIÓN	Código: Revisado: Aprobado:	O1.P2.S1. Responsable Configuración de la línea de Producción Gerente
---	---	--	--

REVISIÓN Y APROBACIÓN

Código: O1.P2.S1.	PROCEDIMIENTO DE CONFIGURACIÓN DE LA LÍNEA DE PRODUCCIÓN	Versión: 00 Fecha: 10-JUN-2014
Actualizado por:	Secretaria	Firma: Nombre y Apellido Fecha:
Revisado por:	Responsable de la configuración de la línea de Producción	Firma: Nombre y Apellido Fecha:
Aprobado por:	Gerente	Firma: Nombre y Apellido Fecha:

	PROCEDIMIENTO DE CONFIGURACIÓN DE LA LÍNEA DE PRODUCCIÓN	Código: Revisado: Aprobado:	O1.P2.S1. Responsable Configuración de la línea de Producción Gerente
---	---	--	--

1. OBJETIVO

El objetivo del presente documento es establecer una metodología para la configuración de la línea de producción, y asegurar el seguimiento y trazabilidad de los productos requeridos por el Cliente de LANDPLASTIK CÍA. LTDA.

2. ALCANCE

El procedimiento de ajuste de la línea de producción se inicia con la actividad de recibir la Orden de Trabajo y termina con la actividad de aprobar la línea de producción.

3. RESPONSABLES

PROVEEDORES	USUARIOS	CLIENTES
Diseño y desarrollo del producto Definición requisitos del Cliente	Responsable Configuración Línea de Producción	Impresión Clientes de LANDPLASTIK CÍA. LTDA.


4. DEFINICIONES

- **Ajustes de la línea de producción:** Es la acción de colocar la línea de producción en condiciones de cumplir con los requisitos del cliente.
- **Configuración de la línea de producción:** Es la acción de seleccionar los equipos adecuados y con capacidad de cumplir con los requisitos del cliente.
- **Línea de producción:** Es la secuencia lógica, técnica y secuencia de los equipos para iniciar la producción de los productos requeridos por el cliente.
- **Identificación y trazabilidad:** Es la identificación del producto por medios adecuados a través de todo el proceso de realización del producto.

5. INDICADORES DE GESTIÓN

	Clasificación del Resultado			
Indicador	Malo	Regular	Bueno	Periodo de medición
% de No conformidades por producto no conforme por línea de producción cerradas: No. conformidades cerradas / No. conformidades detectadas x 100	IG<59%	$60\% \leq IG \leq 89$	IG >90%	mensual

Versión: 00 Fecha: 10-jun-2014	Página: 165 de 8	Revisión: 00 Fecha: 10-jun-2014
-----------------------------------	------------------	------------------------------------

	PROCEDIMIENTO DE CONFIGURACIÓN DE LA LÍNEA DE PRODUCCIÓN	Código: Revisado: Aprobado:	O1.P2.S1. Responsable Configuración de la línea de Producción Gerente
---	---	--	--

6. REFERENCIAS

- Norma ISO 9001:2008

7. REGISTROS

Identificación	Responsable	Archivo			Disposición
		Tiempo activo	Medio Soporte	Responsable	
Configuración de la Línea de Producción	Jefe de Producción	3 años	impreso	Oficina de la Unidad de Producción	Archivo General

8. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO


- Recibir Orden de trabajo.
- Seleccionar las máquinas requeridas.
- Determinar el espacio físico para las máquinas.
- Ubicar las máquinas en la serie requerida.
- Realizar una prueba de funcionamiento.
- Si no pasa la prueba de funcionamiento regresa a la actividad d. Si pasa las pruebas de funcionamiento, continúa la siguiente actividad.
- Generar un producto de prueba.
- Comprobar si cumple las características definidas.
- Si no cumple con las características requeridas regresa a la actividad g. Si se cumple con las características requeridas, continúa la siguiente actividad.
- Establecer el código de lote de producción.
- Aprobar línea de producción.

9. CONTROLES DEL PROCEDIMIENTO

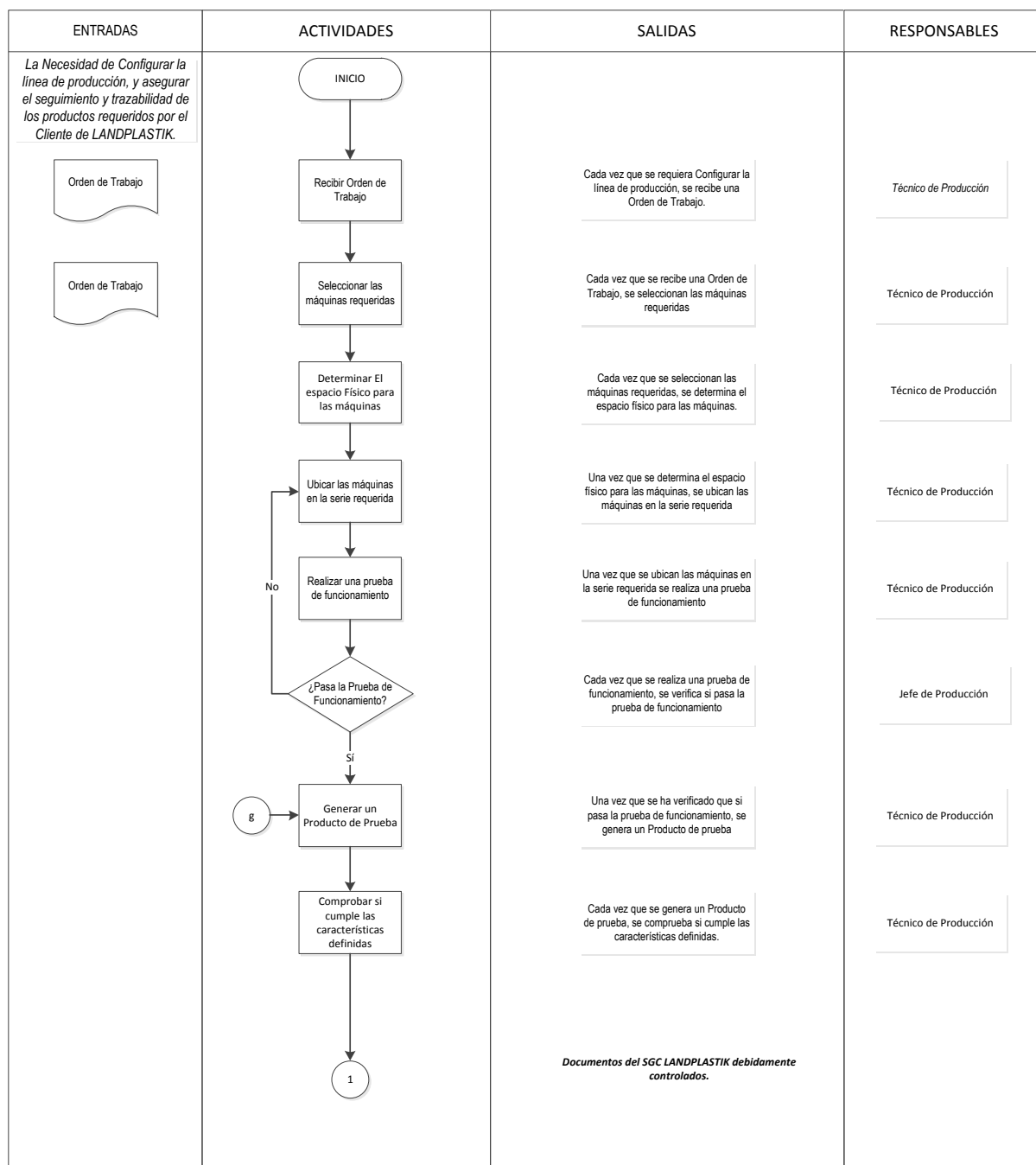
- Controlar la prueba de funcionamiento.
- Controlar la prueba de producto.


Intencionalmente en blanco

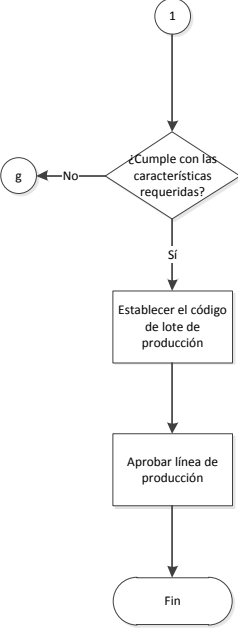
Versión: 00 Fecha: 10-jun-2014	Página: 166 de 8	Revisión: 00 Fecha: 10-jun-2014
---	-------------------------	--

	PROCEDIMIENTO DE CONFIGURACIÓN DE LA LÍNEA DE PRODUCCIÓN	Código: O1.P2.S1. Revisado: Responsable Configuración de la línea de Producción Aprobado: Gerente
---	---	--

10. DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCEDIMIENTO




	PROCEDIMIENTO DE CONFIGURACIÓN DE LA LÍNEA DE PRODUCCIÓN	Código: O1.P2.S1. Revisado: Responsable Configuración de la línea de Producción Aprobado: Gerente
---	---	--

ENTRADAS	ACTIVIDADES	SALIDAS	RESPONSABLES
<p><i>La Necesidad de Configurar la línea de producción, y asegurar el seguimiento y trazabilidad de los productos requeridos por el Cliente de LANDPLASTIK.</i></p>	 <pre> graph TD 1((1)) --> D{¿Cumple con las características requeridas?} D -- No --> g((g)) D -- Sí --> E[Establecer el código de lote de producción] E --> A[Aprobar línea de producción] A --> F([Fin]) </pre>	<p>Cada vez que se comprueba si cumple las características definidas, se verifica si cumple con las características requeridas</p> <p>Una vez verificado que si cumple con las características requeridas, se establece el código de lote de producción</p> <p>Una vez establecido el código de lote de producción se aprueba la línea de Producción.</p> <p><i>Documentos del SGC LANDPLASTIK debidamente controlados.</i></p>	<p>Jefe de Producción</p> <p>Técnico de Producción</p> <p>Jefe de Producción</p>

Intencionalmente en blanco

Versión: 00 Fecha: 10-jun-2014	Página: 168 de 8	Revisión: 00 Fecha: 10-jun-2014
---	-------------------------	--

	PROCEDIMIENTO DE CONFIGURACIÓN DE LA LÍNEA DE PRODUCCIÓN	Código: O1.P2.S1. Revisado: Responsable Configuración de la línea de Producción Aprobado: Gerente
---	---	--

11. ANEXOS

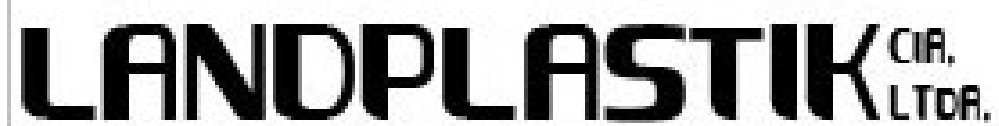
Anexo “A”

Configuración de la Línea de producción

FORMULARIO CONFIGURACIÓN DE LÍNEA DE PRODUCCIÓN DE LAND PLASTIK AÑO 2014
<p>LINEA DE PRODUCCIÓN No. -----</p> <p>CÓDIGO DEL PRODUCTO:</p> <p>NOMBRE DEL PRODUCTO:</p> <p>CÓDIGO PARA LOTE DE PRODUCCIÓN:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. EQUIPOS QUE INTERVIENEN 2. DISTRIBUCIÓN EN PLANTA (SECUENCIA DE LOS EQUIPOS) 3. RESULTADOS DE LÍNEA DE PRODUCCIÓN DE PRUEBA: Satisfactorio.... No Satisfactorio: 4. RESULTADOS DE PRODUCTO DE PRUEBA: Satisfactorio.... No Satisfactorio: 5. APROBACIÓN LÍNEA DE PRODUCCIÓN: Aprobado: No aprobado:..... <p style="margin-top: 20px;">FIRMA DE RESPONSABILIDAD</p> <p>-----</p> <p style="margin-top: 10px;">Jefe de Producción</p>

Intencionalmente en blanco

Versión: 00 Fecha: 10-jun-2014	Página: 169 de 8	Revisión: 00 Fecha: 10-jun-2014
---	-------------------------	--




PROCEDIMIENTO DE CALIBRACIÓN

LOS EQUIPOS DE MEDICIÓN


Versión 00

Fecha: 10-jun-2014

	PROCEDIMIENTO DE CALIBRACIÓN DE LOS EQUIPOS DE MEDICIÓN	Código: Revisado: Aprobado:	O1.P2.S2. Responsable Calibración Equipos Medición Gerente
---	--	--	--

REVISIÓN Y APROBACIÓN

Código: O1.P2.S2.	PROCEDIMIENTO DE CALIBRACIÓN DE LOS EQUIPOS DE MEDICIÓN	Versión: 00 Fecha: 10-JUN-2014
Actualizado por:	Secretaria	Firma: Nombre y Apellido Fecha:
Revisado por:	Responsable de Calibración de los equipos de medición	Firma: Nombre y Apellido Fecha:
Aprobado por:	Gerente	Firma: Nombre y Apellido Fecha:

	PROCEDIMIENTO DE CALIBRACIÓN DE LOS EQUIPOS DE MEDICIÓN	Código: Revisado: Aprobado:	O1.P2.S2. Responsable Calibración Equipos Medición Gerente
---	--	--	--

1. OBJETIVO

El objetivo del presente documento es establecer una metodología para la calibración de los equipos de medición de los productos requeridos por los Clientes de LANDPLASTIK CÍA. LTDA.

2. ALCANCE

El procedimiento de calibración de los equipos de medición se inicia con la actividad de definir los equipos de medición que requieren calibración y termina con la actividad de registrar la conformidad del patrón.

3. RESPONSABLES

PROVEEDORES	USUARIOS	CLIENTES
Empaque del producto	Responsable de calibración de equipos de medición	Bodega Clientes de LANDPLASTIK CÍA. LTDA.

4. DEFINICIONES

- **Propiedad del cliente:** Es la obligación de cuidar los bienes que son propiedad del cliente mientras esté bajo control de LANDPLASTIK CÍA. LTDA. La propiedad el cliente no debe ser alterada por falla de los equipos de medición.
- **Calibración:** Es asegurarse de que los equipos de medición se encuentran conformes con los patrones de medición.
- **Patrones de medición:** Son los estándares universales que se utilizan como estándar para verificar la calibración de los equipos de medición.


5. INDICADORES DE GESTIÓN

	Clasificación del Resultado			
Indicador	Malo	Regular	Bueno	Periodo de medición
% de No conformidades por calibración de equipos cerradas: No. conformidades cerradas / No. conformidades detectadas x 100	IG<59%	$60\% \leq IG \leq 89\%$	IG >90%	mensual

6. REFERENCIAS

- Norma ISO 9001:2008

Versión: 00 Fecha: 10-jun-2014	Página: 172 de 12	Revisión: 00 Fecha: 10-jun-2014
---	--------------------------	--

	PROCEDIMIENTO DE CALIBRACIÓN DE LOS EQUIPOS DE MEDICIÓN	Código: O1.P2.S2. Revisado: Responsable Calibración Equipos Medición Aprobado: Gerente
---	--	---

7. REGISTROS

Identificación	Responsable	Archivo			Disposición
		Tiempo activo	Medio Soporte	Responsable	
Equipos de medición que requieren calibración	Responsable de calibración de equipos	3 años	impreso	Oficina de la Unidad de Producción	Archivo General
Registro de medición del producto	Responsable de calibración de equipos	3 años	impreso	Oficina de la Unidad de Producción	Archivo General
Registro de calibración de equipos de medición	Responsable de calibración de equipos	3 años	impreso	Oficina de la Unidad de Producción	Archivo General
Registro de calibración del patrón	Responsable de calibración de equipos	3 años	impreso	Oficina de la Unidad de Producción	Archivo General


8. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

- Definir los equipos que requieren calibración.
- Definir el patrón de medida para la calibración.
- Definir la unidad de medida de cada equipo.
- Definir los registros de medición por cada equipo.
- Definir el período de calibración de los equipos de medición.
- Calibrar el equipo en relación al patrón.
- Realizar la comparación de la medida con el patrón.
- Si no se aprueba la comparación regresa a la actividad f. Si se aprueba la comparación, continua la siguiente actividad.
- Registrar la conformidad del equipo.
- Realizar la medición del patrón.
- Si el patrón no aprueba la medición continua la actividad l. Si se aprueba la medición continua la actividad m.
- Enviar el patrón a calibración;
- Registrar La Conformidad del patrón.

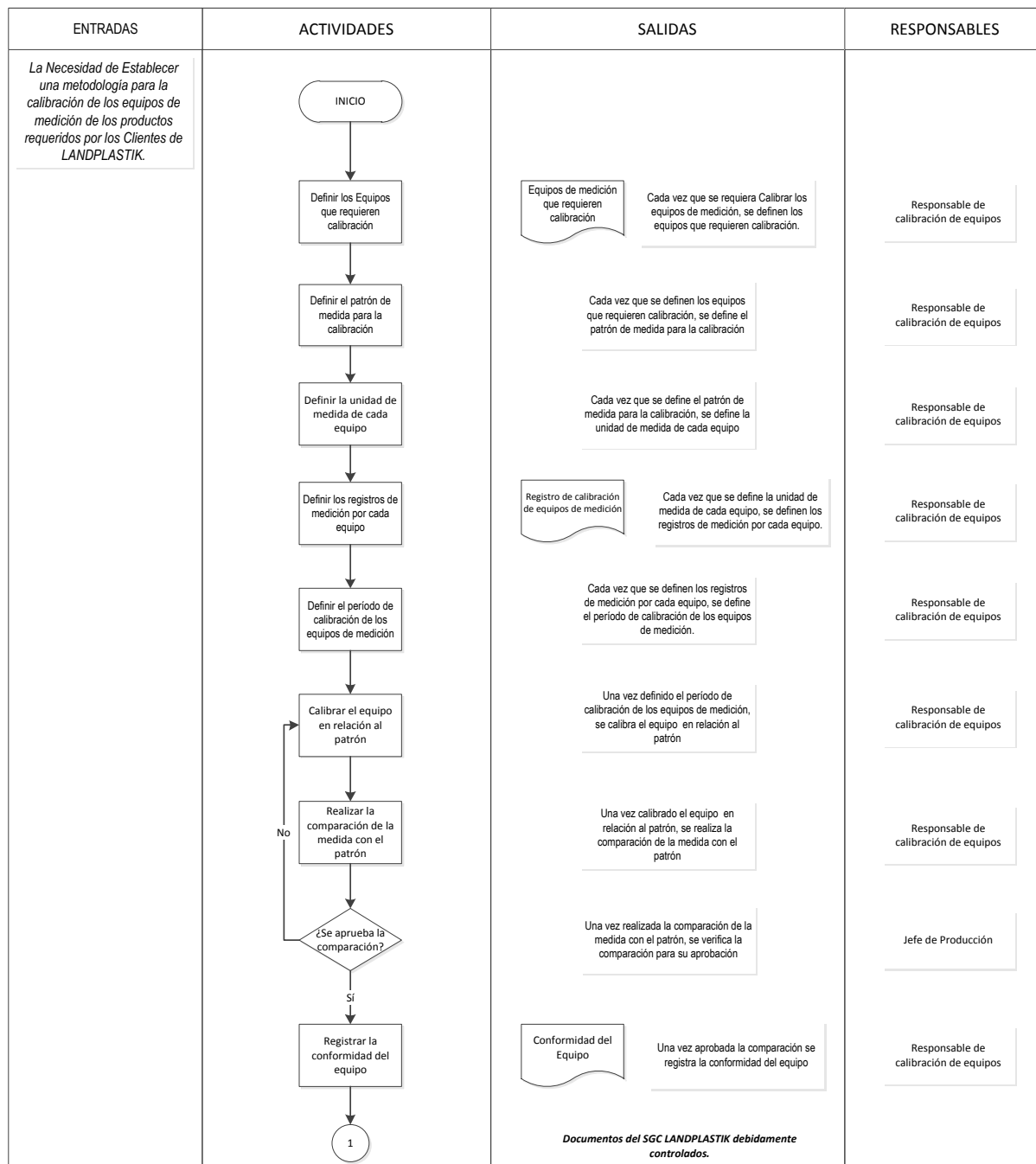
9. CONTROLES DEL PROCEDIMIENTO

- Controlar la medición de los equipos de medición.
- Controlar la medición del patrón.

Versión: 00 Fecha: 10-jun-2014	Página: 173 de 12	Revisión: 00 Fecha: 10-jun-2014
-----------------------------------	-------------------	------------------------------------


	PROCEDIMIENTO DE CALIBRACIÓN DE LOS EQUIPOS DE MEDICIÓN	Código: Revisado: Aprobado:	O1.P2.S2. Responsable Calibración Equipos Medición Gerente
---	--	--	--

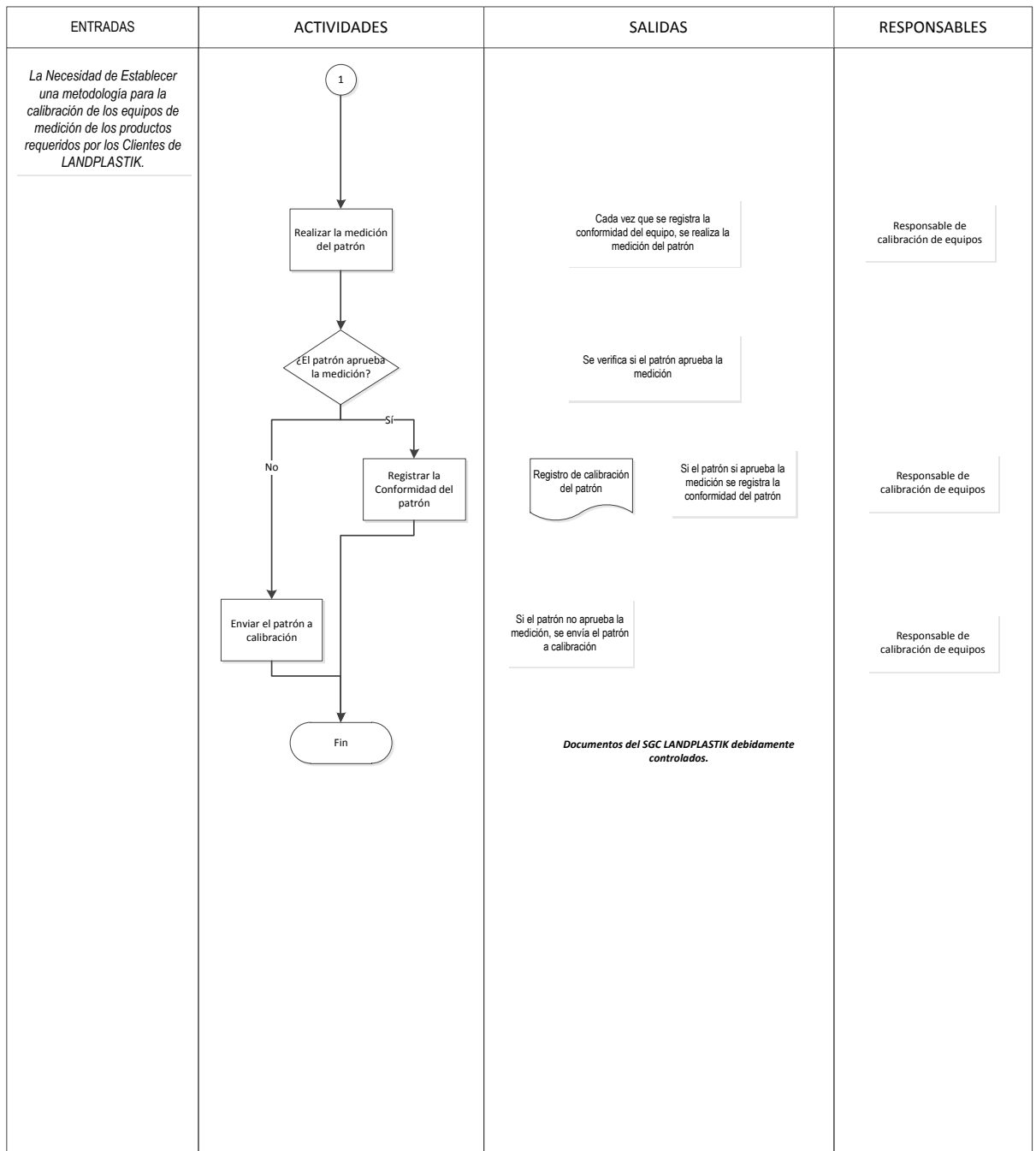
10. DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCEDIMIENTO



Intencionalmente en blanco


Versión: 00 Fecha: 10-jun-2014	Página: 174 de 12	Revisión: 00 Fecha: 10-jun-2014
---	--------------------------	--

	PROCEDIMIENTO DE CALIBRACIÓN DE LOS EQUIPOS DE MEDICIÓN	Código: O1.P2.S2. Revisado: Responsable Calibración Equipos Medición Aprobado: Gerente
---	--	---



Intencionalmente en blanco

Versión: 00 Fecha: 10-jun-2014	Página: 175 de 12	Revisión: 00 Fecha: 10-jun-2014
---	--------------------------	--

	PROCEDIMIENTO DE CALIBRACIÓN DE LOS EQUIPOS DE MEDICIÓN	Código: Revisado: Aprobado:	O1.P2.S2. Responsable Calibración Equipos Medición Gerente
---	--	--	--

11. ANEXOS

Anexo “A”

Equipos de medición que requieren calibración

EQUIPOS DE MEDICIÓN DE LAND PLASTIK QUE REQUIEREN CALIBRACIÓN

AÑO 2014

1. NOMBRE DEL EQUIPO: Balanza manual

UNIDAD DE MEDIDA: kg

PATRON DE MEDIDA: KILOGRAMO INTERNACIONAL (Calibración cada 12 meses)

PERIODO DE CALIBRACIÓN: Mensual

2. NOMBRE DEL EQUIPO: Balanza electrónica

UNIDAD DE MEDIDA: kg

PATRON DE MEDIDA: KILOGRAMO INTERNACIONAL (calibración cada 6 meses)

REGISTRO DE MEDIDA: 10% de cada lote de producción

PERIODO DE CALIBRACIÓN: Mensual


Firma de Responsabilidad

.....

Responsable de calibración de equipos

Intencionalmente en blanco

Versión: 00 Fecha: 10-jun-2014	Página: 176 de 12	Revisión: 00 Fecha: 10-jun-2014
---	--------------------------	--

	PROCEDIMIENTO DE CALIBRACIÓN DE LOS EQUIPOS DE MEDICIÓN	Código: O1.P2.S2. Revisado: Responsable Calibración Equipos Medición Aprobado: Gerente
---	--	--

Anexo "B"

Registro de medición

REGISTROS DE MEDICIÓN DEL PRODUCTO DE LAND PLASTIK

AÑO 2014

NOMBRE DEL EQUIPO: Balanza manual - Balanza Electrónica

UNIDAD DE MEDIDA: kg

LOTE DE PRODUCCIÓN: ABC.....

UNIDAD DE MEDICIÓN: Paquetes de 100 fundas cada uno


FECHA	CANTIDAD TOTAL	MUESTRA SELECCIONADA 10%	PESO ESTANDAR POR PAQUETE	RESULTADO DE LA MEDIDA
20-JUL-2014	1.000 PAQUETES	100 PAQUETES	2 KG. X 100 PAQUETES: 200 kg	200 kg

Responsable de la medición:

Responsable de equipos de medición

Intencionalmente en blanco

Versión: 00 Fecha: 10-jun-2014	Página: 177 de 12	Revisión: 00 Fecha: 10-jun-2014
---	--------------------------	--

	PROCEDIMIENTO DE CALIBRACIÓN DE LOS EQUIPOS DE MEDICIÓN	Código: Revisado: Aprobado:	O1.P2.S2. Responsable Calibración Equipos Medición Gerente
---	--	--	--

Anexo "C"

Registro de calibración de equipos de medición

REGISTROS DE CALIBRACIÓN DE EQUIPOS DE MEDICIÓN DEL PRODUCTO DE LAND PLASTIK

AÑO 2014

NOMBRE DEL EQUIPO: Balanza manual - Balanza Electrónica

UNIDAD DE MEDIDA: kg

PERIODO DE CALIBRACIÓN: Mensual


FECHA	MEDICIÓN DEL EQUIPO	MEDICIÓN DEL PATRON	CONFORMIDAD/NO CONFORMIDAD
10-ENE-2014	1 KG	1 KG	EQUIPO CONFORME
10-ENE-2014	1,1 KG	1 KG	EQUIPO NO CONFORME
11-ENE-2014			EQUIPO ENVIADO A CALIBRACIÓN
15-ENE-2014			EQUIPO RECIBIDO LUEGO DE CALIBRACIÓN
10-FEB-2014	1 KG	1 KG	EQUIPO CONFORME

Responsable de la medición:

Responsable de equipos de medición

Intencionalmente en blanco

Versión: 00 Fecha: 10-jun-2014	Página: 178 de 12	Revisión: 00 Fecha: 10-jun-2014
---	--------------------------	--

	PROCEDIMIENTO DE CALIBRACIÓN DE LOS EQUIPOS DE MEDICIÓN	Código: O1.P2.S2. Revisado: Responsable Calibración Equipos Medición Aprobado: Gerente
---	--	--

Anexo "D"

Registro de calibración del Patrón

REGISTROS DE CALIBRACIÓN DEL KG PATRÓN DE LAND PLASTIK

AÑO 2014

NOMBRE DEL PATRÓN: Balanza manual - Balanza Electrónica

UNIDAD DE MEDIDA: kg

PERIODO DE CALIBRACIÓN: Cada 6 meses

FECHA	MEDICIÓN DEL EQUIPO	MEDICIÓN DEL PATRON	CONFORMIDAD/NO CONFORMIDAD
10-JUN-2014	1 KG	1 KG	PATRÓN CONFORME
10-DIC-2014	1 KG	1.1 KG	PATRÓN NO CONFORME
11-DIC-2014			PATRÓN ENVIADO A CALIBRACIÓN
15-DIC-2014			PATRÓN RECIBIDO LUEGO DE CALIBRACIÓN
16-DIC-2014	1 KG	1 KG	PATRÓN CONFORME

Responsable de la medición:

Responsable de equipos de medición

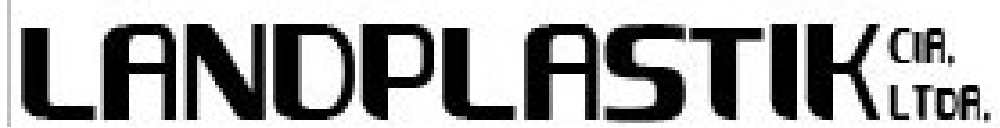
Intencionalmente en blanco

Versión: 00 Fecha: 10-jun-2014	Página: 179 de 12	Revisión: 00 Fecha: 10-jun-2014
---	--------------------------	--

PROCESOS OPERATIVOS

FABRICACIÓN DEL PRODUCTO

Código:	PROCESOS OPERATIVOS
O1.P3.S1.	PROCEDIMIENTO DE IMPRESIÓN
O1.P3.S2.	PROCEDIMIENTO DE CORTE
O1.P3.S3.	PROCEDIMIENTO DE LAMINACIÓN
O1.P3.S4.	PROCEDIMIENTO DE SELLADO
O1.P3.S5.	PROCEDIMIENTO DE EMPAQUE



PROCEDIMIENTO DE IMPRESIÓN

Versión 00

Fecha: 10-jun-2014

	PROCEDIMIENTO DE IMPRESIÓN	Código: Revisado: Aprobado:	O1.P3.S1. Responsable de Impresión Gerente
---	-----------------------------------	--	---

REVISIÓN Y APROBACIÓN

Código: O1.P3.S1.	PROCEDIMIENTO DE IMPRESIÓN	Versión: 00 Fecha: 10-JUN-2014
Actualizado por:	Secretaria	Firma: Nombre y Apellido Fecha:
Revisado por:	Responsable de Impresión	Firma: Nombre y Apellido Fecha:
Aprobado por:	Gerente	Firma: Nombre y Apellido Fecha:

	PROCEDIMIENTO DE IMPRESIÓN	Código:	O1.P3.S1.
		Revisado:	Responsable de Impresión
		Aprobado:	Gerente

1. OBJETIVO

El objetivo del presente documento es establecer una metodología para la impresión de los productos requeridos por el Cliente de LANDPLASTIK CÍA. LTDA.

2. ALCANCE

El procedimiento de impresión se inicia con la actividad de recibir la Orden de Trabajo y termina con la actividad de registrar el control de calidad del lote de producción.

3. RESPONSABLES

PROVEEDORES	USUARIOS	CLIENTES
Diseño y desarrollo del producto Definición requisitos del Cliente	Responsable de Impresión	Laminado Corte Clientes de LANDPLASTIK CÍA. LTDA.

4. DEFINICIONES

- **Impresión Flexográfica:** Sistema de impresión, rotativo directo, que utiliza planchas flexibles, de caucho o de material fotopolimérico, para la reproducción de imágenes en alto relieve.
- **Orden de trabajo:** Registro de trabajo que contiene las instrucciones detalladas del trabajo a realizar, el número de personas que intervendrán y el tiempo estimado de demora.
- **Círculos:** Placas que contienen la imagen de los productos a imprimir.
- **Anilox:** Pieza que se encuentra en el tren de rodillos, que se usa para hacer una correcta impresión flexográfica. Suple un determinado y uniforme volumen de tinta a la superficie de una plancha de impresión de caucho o fotopolímero.

5. INDICADORES DE GESTIÓN

	Clasificación del Resultado			
Indicador	Malo	Regular	Bueno	Periodo de medición
% de No conformidades por producto no conforme en Impresión cerradas: No. conformidades cerradas / No. conformidades detectadas x 100	IG<59%	60% ≤ IG ≤ 89%	IG >90%	Mensual

6. REFERENCIAS

- Norma ISO 9001:2008

Versión: 00 Fecha: 10-jun-2014	Página: 183 de 9	Revisión: 00 Fecha: 10-jun-2014
-----------------------------------	------------------	------------------------------------

	PROCEDIMIENTO DE IMPRESIÓN	Código:	O1.P3.S1.
		Revisado:	Responsable de Impresión
		Aprobado:	Gerente

7. REGISTROS

Identificación	Responsable	Archivo			Disposición
		Tiempo activo	Medio Soporte	Responsable	
Control Calidad Impresión	Responsable de Impresión	1 año	impreso	Oficina de la Unidad de Producción	Archivo General

8. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

- a. Recibir Orden de Trabajo
- b. Seleccionar los cireles a utilizar
- c. Si no existen cireles para el tipo de diseño continua la siguiente actividad. Si existen los cireles pasa a la actividad f.
- d. Realizar requerimiento de cireles.
- e. Recibir e instalar cireles.
- f. Instalar los rodillos según el tipo de cireles.
- g. Colocar ducto (cinta adhesiva) en el rodillo, para la correcta adhesión entre el rodillo y el cirel.
- h. Colocar piñón de acuerdo a la medida del rodillo.
- i. Cuadrar colores (principales y secundarios) de acuerdo al diseño del producto.
- j. Montar el rodillo (cirel+piñón) en la máquina impresora, según el tipo de colores a utilizar.
- k. Montar láminas en los rodillos de la máquina impresora.
- l. Colocar anilox en las 4 estaciones de la máquina impresora de acuerdo a los colores a utilizar.
- m. Ingresar los cuerpos (rodillo) dentro de la máquina según los colores a utilizar.
- n. Asegurar los piñones con la rueda principal de la máquina impresora.
- o. Programar la máquina para prueba de impresión (Velocidad mínima de producción)
- p. Activar impresión en la máquina
- q. Obtener la prueba de impresión y registrar el resultado
- r. Si no se aprueba el primer registro de la prueba de producción regresa a o. Si se aprueba pasa a la siguiente actividad.
- s. Programar la máquina para la producción en serie
- t. Activar impresión en la máquina
- u. Registrar el control de calidad del lote de producción;
- v. Si el cliente requiere producto laminado pasa al procedimiento de laminación, caso contrario pasa al procedimiento de corte.

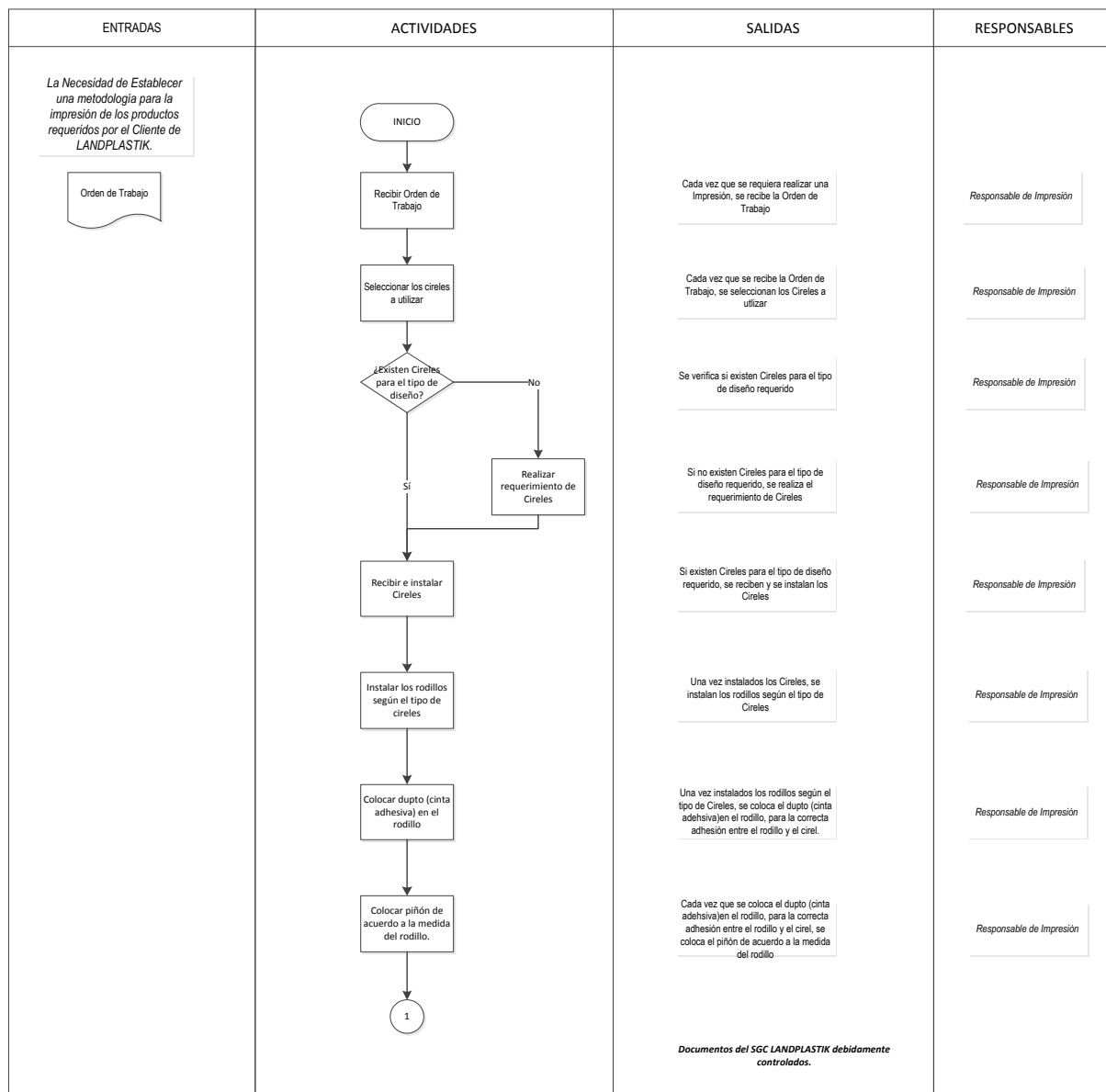
9. CONTROLES DEL PROCEDIMIENTO

- a. Controlar el acople total de los elementos dentro de la máquina.
- b. Controlar la calidad de la de impresión.

Versión: 00 Fecha: 10-jun-2014	Página: 184 de 9	Revisión: 00 Fecha: 10-jun-2014
-----------------------------------	------------------	------------------------------------

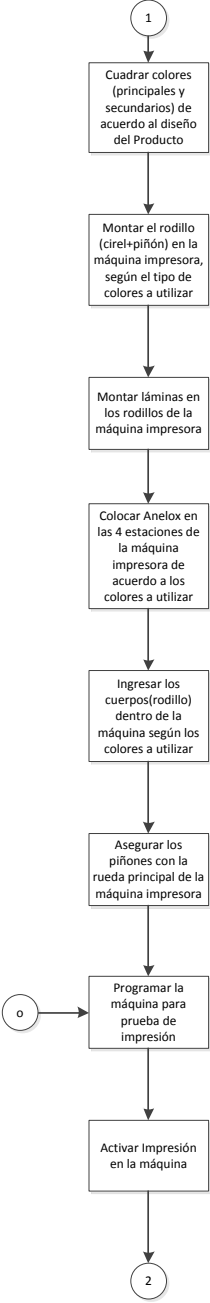
	PROCEDIMIENTO DE IMPRESIÓN	Código: O1.P3.S1. Revisado: Responsable de Impresión Aprobado: Gerente
---	-----------------------------------	---

10. DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCEDIMIENTO



Intencionalmente en blanco

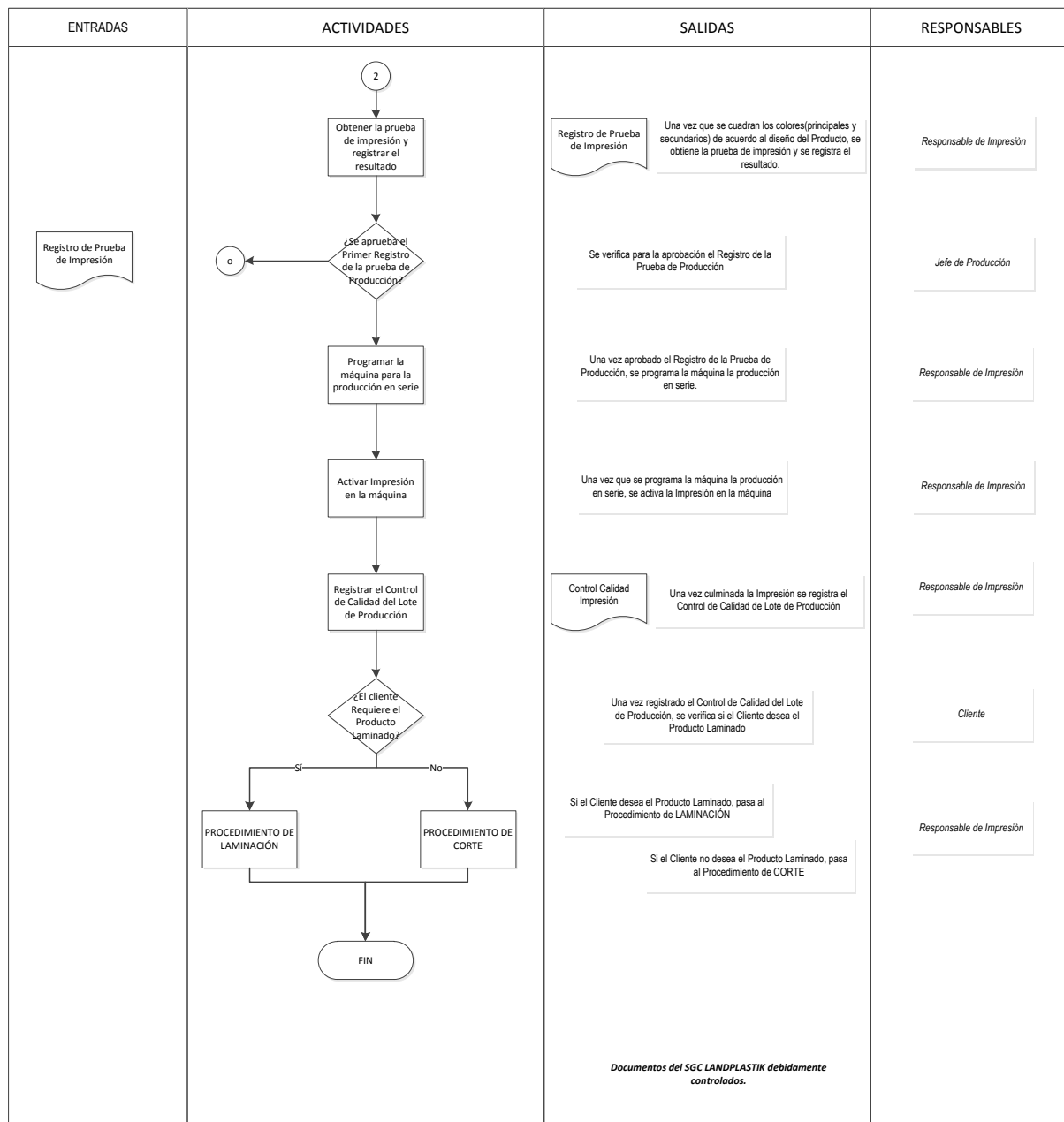
	PROCEDIMIENTO DE IMPRESIÓN	Código: O1.P3.S1. Revisado: Responsable de Impresión Aprobado: Gerente
---	-----------------------------------	---

ENTRADAS	ACTIVIDADES	SALIDAS	RESPONSABLES
		<p>Una vez que se coloca el piñón de acuerdo a la medida del rodillo, se cuadrar los colores (principales y secundarios) de acuerdo al diseño del Producto</p> <p>Una vez que se cuadrar los colores (principales y secundarios) de acuerdo al diseño del Producto, se monta el rodillo (cirel+piñón) en la máquina impresora, según el tipo de colores a utilizar</p> <p>Una vez que se monta el rodillo (cirel+piñón) en la máquina impresora, según el tipo de colores a utilizar, se montan las láminas en los rodillos de la máquina impresora</p> <p>Una vez montada las láminas en los rodillos de la máquina impresora, se coloca Anelox en las 4 estaciones de la máquina de acuerdo a los colores a utilizar</p> <p>Una vez colocado el Anelox en las 4 estaciones de la máquina de acuerdo a los colores a utilizar, se ingresan los cuerpos (rodillo) dentro de la máquina según los colores a utilizar</p> <p>Cada vez que se ingresan los cuerpos (rodillo) dentro de la máquina según los colores a utilizar, se aseguran los piñones con la rueda principal de la máquina impresora</p> <p>Una vez que se aseguran los piñones con la rueda principal de la máquina impresora, se Programa la máquina para prueba de Impresión</p> <p>Una vez que se Programa la máquina para prueba de Impresión, se activa Impresión en la máquina</p> <p>Documentos del SGC LANDPLASTIK debidamente controlados.</p>	<p>Responsable de Impresión</p> <p>Responsable de Impresión</p> <p>Responsable de Impresión</p> <p>Responsable de Impresión</p> <p>Responsable de Impresión</p> <p>Responsable de Impresión</p> <p>Responsable de Impresión</p> <p>Responsable de Impresión</p>

Intencionalmente en blanco

Versión: 00 Fecha: 10-jun-2014	Página: 186 de 9	Revisión: 00 Fecha: 10-jun-2014
---	-------------------------	--

LANDPLASTIK CIA. LTDA.	PROCEDIMIENTO DE IMPRESIÓN	Código: O1.P3.S1. Revisado: Responsable de Impresión Aprobado: Gerente
-------------------------------	-----------------------------------	---



Intencionalmente en blanco

Versión: 00 Fecha: 10-jun-2014	Página: 187 de 9	Revisión: 00 Fecha: 10-jun-2014
-----------------------------------	------------------	------------------------------------

	PROCEDIMIENTO DE IMPRESIÓN	Código: Revisado: Aprobado:	O1.P3.S1. Responsable de Impresión Gerente
---	-----------------------------------	--	---

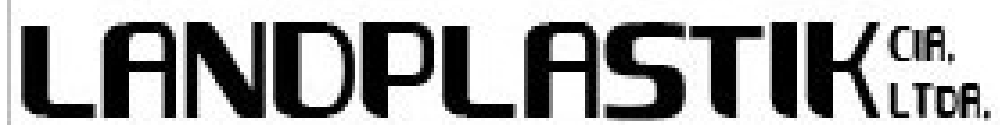
11. ANEXOS

Anexo "A"

Control de Calidad de la Impresión

REGISTRO DE CONTROL DE CALIDAD DE LA IMPRESIÓN PERÍODO 2014 - 2018
ORDEN DE TRABAJO No.
LOTE DE PRODUCCIÓN No.
<ol style="list-style-type: none"> 1. Impresión de Prueba Cumple con el control de calidad: No cumple con el control de calidad: ... por las siguientes razones: 2. Primer tiraje de producción en serie Cumple con el control de calidad: No cumple con el control de calidad: ... por las siguientes razones:
FIRMA -----
Responsable Procedimiento Impresión

Intencionalmente en blanco



PROCEDIMIENTO DE CORTE

Versión 00

Fecha: 10-jun-2014

	PROCEDIMIENTO DE CORTE	Código: Revisado: Aprobado:	O1.P3.S2. Responsable de Corte Gerente
---	------------------------	--	---

REVISIÓN Y APROBACIÓN

Código: O1.P3.S2.	PROCEDIMIENTO DE CORTE	Versión: 00 Fecha: 10-JUN-2014
Actualizado por:	Secretaria	Firma: Nombre y Apellido Fecha:
Revisado por:	Responsable de Corte	Firma: Nombre y Apellido Fecha:
Aprobado por:	Gerente	Firma: Nombre y Apellido Fecha:

	PROCEDIMIENTO DE CORTE	Código:	O1.P3.S2.
		Revisado:	Responsable de Corte
		Aprobado:	Gerente

1. OBJETIVO

El objetivo del presente documento es establecer una metodología para el corte de los productos requeridos por el Cliente de LANDPLASTIK CÍA. LTDA.

2. ALCANCE

El procedimiento de corte se inicia con la actividad de recibir la orden de trabajo y termina con la actividad de registrar el control de calidad del lote de producción.

3. RESPONSABLES

PROVEEDORES	USUARIOS	CLIENTES
Impresión Laminado	Responsable del corte	sellado Procesos de LANDPLASTIK CÍA. LTDA.

4. DEFINICIONES

- **Cortadora de fotopolímeros de Flexografía:** Máquina diseñada para cortar fotopolímeros o clichés de flexografía de manera precisa, segura y rápida. Los cortes pueden ser a 45º o 90º.
- **Flexografía:** Sistema de impresión de alto relieve. Método para estampar envases y paquetes de diversos tipos.
- **Fotopolímero:** Plástico especializado que contiene una capa fotosensible que es fotograbada para crear gráficos realizados táctiles.

5. INDICADORES DE GESTIÓN

	Clasificación del Resultado			
Indicador	Malo	Regular	Bueno	Periodo de medición
% de No conformidades por producto no conforme en corte cerradas: No. conformidades cerradas / No. conformidades detectadas x 100	IG<59%	60% ≤ IG ≤ 89%	IG >90%	mensual

	PROCEDIMIENTO DE CORTE	Código:	O1.P3.S2.
		Revisado:	Responsable de Corte
		Aprobado:	Gerente

6. REFERENCIAS

- Norma ISO 9001:2008

7. REGISTROS

Identificación	Responsable	Archivo			Disposición
		Tiempo activo	Medio Soporte	Responsable	
Control Calidad Corte	Responsable de Corte	1 año	Impreso	Oficina de la Unidad de Producción	Archivo General

8. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

- Recibir Orden de Trabajo
- Recibir bobina con producto impreso
- Colocar bobina en la máquina de cortadora o refiladora.
- Asegurar la bobina en la máquina cortadora.
- Programar la máquina para prueba de corte
- Activar el corte en la máquina
- Obtener la prueba de corte y registrar el resultado
- Si no se aprueba el primer registro de la prueba de producción regresa a la actividad e. Si se aprueba pasa a la siguiente actividad.
- Programar la máquina para la producción en serie
- Activar el corte en la máquina
- Registrar el control de calidad del lote de producción;

9. CONTROLES DEL PROCEDIMIENTO

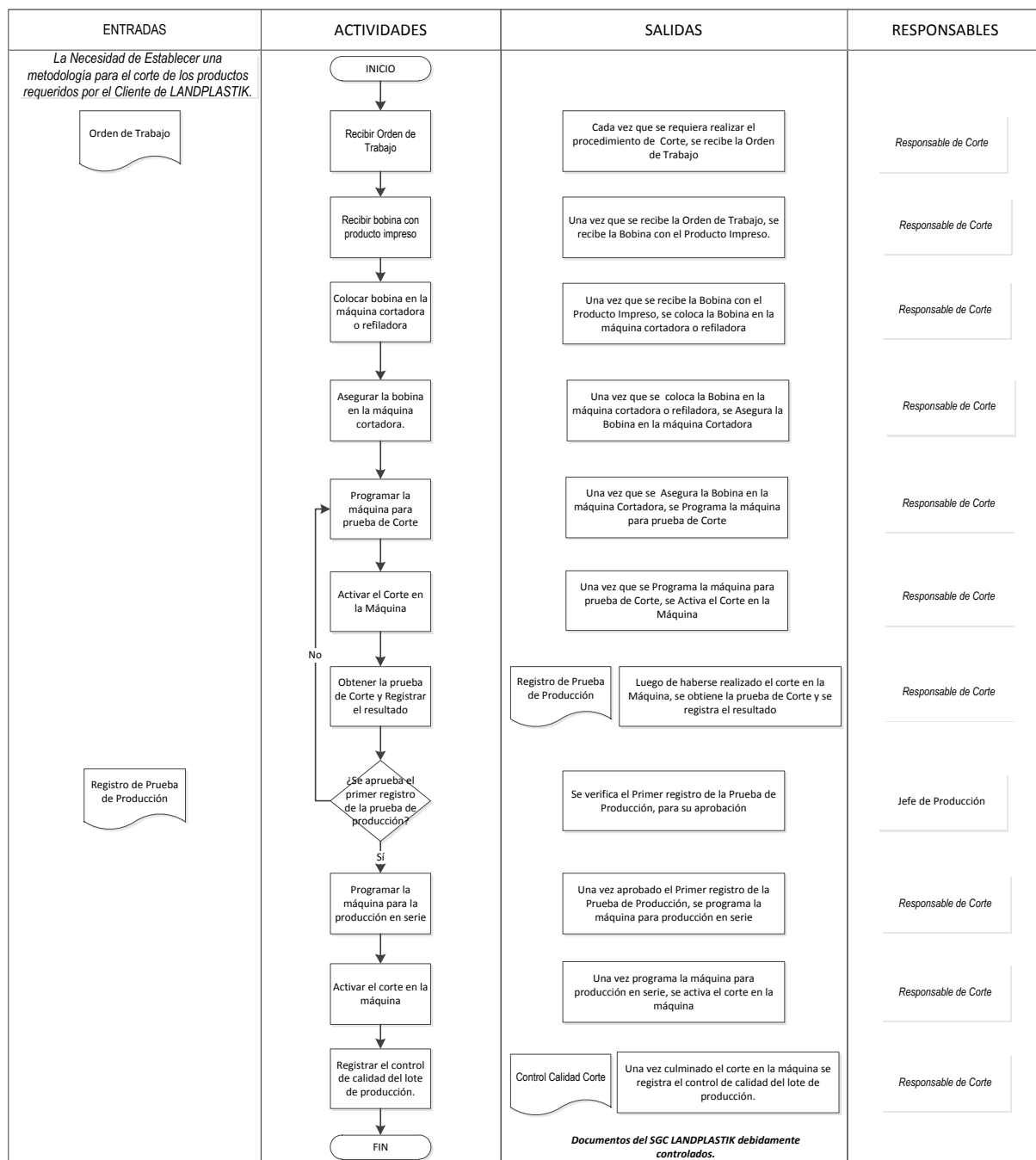
- Controlar producto impreso en bobina
- Controlar el acople total de los elementos dentro de la máquina.
- Controlar la calidad del corte.

Versión: 00 Fecha: 10-jun-2014	Página: 192 de 6	Revisión: 00 Fecha: 10-jun-2014
-----------------------------------	------------------	------------------------------------

	PROCEDIMIENTO DE CORTE	Código: Revisado: Aprobado:	O1.P3.S2. Responsable de Corte Gerente
---	-------------------------------	--	---

Intencionalmente en blanco

10. DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCEDIMIENTO



	PROCEDIMIENTO DE CORTE	Código: Revisado: Aprobado:	O1.P3.S2. Responsable de Corte Gerente
---	-------------------------------	--	---

Intencionalmente en blanco

11. ANEXOS

Anexo "A"

Control de Calidad del Corte

REGISTRO DE CONTROL DE CALIDAD DEL CORTE

PERÍODO 2014 - 2018

ORDEN DE TRABAJO No.

LOTE DE PRODUCCIÓN No.

1. Corte de Prueba

Cumple con el control de calidad:

No cumple con el control de calidad: ... por las siguientes razones:

2. Primer tiraje de producción en serie

Cumple con el control de calidad:

No cumple con el control de calidad: ... por las siguientes razones:

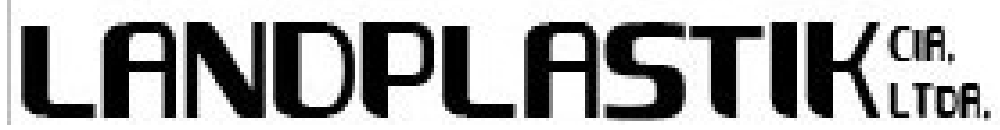
FIRMA

Responsable Proceso Corte

Intencionalmente en blanco

Versión: 00 Fecha: 10-jun-2014	Página: 194 de 6	Revisión: 00 Fecha: 10-jun-2014
---	-------------------------	--

	PROCEDIMIENTO DE CORTE	Código: Revisado: Aprobado:	O1.P3.S2. Responsable de Corte Gerente
---	-------------------------------	--	---



PROCEDIMIENTO DE LAMINACIÓN

Versión 00

Fecha: 10-jun-2014

	PROCEDIMIENTO DE LAMINACIÓN	Código: Revisado: Aprobado:	O1.P3.S3. Responsable Laminación Gerente
---	------------------------------------	--	---

REVISIÓN Y APROBACIÓN

Código: O1.P3.S3.	PROCEDIMIENTO DE LAMINACIÓN	Versión: 00 Fecha: 10-JUN-2014
Actualizado por:	Secretaria	Firma: Nombre y Apellido Fecha:
Revisado por:	Responsable de Laminación	Firma: Nombre y Apellido Fecha:
Aprobado por:	Gerente	Firma: Nombre y Apellido Fecha:

	PROCEDIMIENTO DE LAMINACIÓN	Código:	O1.P3.S3.
		Revisado:	Responsable Laminación
		Aprobado:	Gerente

1. OBJETIVO

El objetivo del presente documento es establecer una metodología para la laminación de los productos requeridos por el Cliente de LANDPLASTIK CÍA. LTDA.

2. ALCANCE

El procedimiento de laminación se inicia con la actividad de recibir la Orden de Trabajo y termina con la actividad de registrar el control de calidad del lote de producción.

3. RESPONSABLES

PROVEEDORES	USUARIOS	CLIENTES
Responsable de Impresión	Responsable de Laminación	Corte Clientes de LANDPLASTIK CÍA. LTDA.

4. DEFINICIONES

- **Laminación:** Método en el cual se reduce el espesor de un material, pasándolo por un par de rodillos rotatorios. Estos rodillos pueden estampar patrones en los relieves del material, obteniendo como producto una lámina metalizada.
- **Control de Calidad:** Metodologías, programas, mecanismos, herramientas o técnicas, que una empresa utiliza para la mejora de la calidad de sus productos, servicios y productividad.

5. INDICADORES DE GESTIÓN

Indicador	Clasificación del Resultado			Periodo de medición
	Malo	Regular	Bueno	
% de No conformidades por producto no conforme en laminación cerradas: No. conformidades cerradas / No. conformidades detectadas x 100	IG<59%	60% ≤ IG ≤ 89%	IG >90%	mensual

	PROCEDIMIENTO DE LAMINACIÓN	Código:	O1.P3.S3.
		Revisado:	Responsable Laminación
		Aprobado:	Gerente

6. REFERENCIAS

- Norma ISO 9001:2008

7. REGISTROS

Identificación	Responsable	Archivo			Disposición
		Tiempo activo	Medio Soporte	Responsable	
Control Calidad Laminación	Responsable de Laminación	1 año	impreso	Oficina de la Unidad de Producción	Archivo General

8. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

- Recibir Orden de Trabajo.
- Recibir bobinas con lámina impresa
- Colocar bobinas con lámina impresa en la máquina laminadora
- Colocar bobinas con láminas metalizadas en la máquina laminadora.
- Asegurar todas las bobinas en la máquina laminadora.
- Programar la máquina para prueba de laminación (Velocidad mínima de producción)
- Activar laminación en la máquina
- Obtener la prueba de laminación y registrar el resultado
- Si no se aprueba el primer registro de la prueba de producción regresa a g. Si se aprueba pasa a la siguiente actividad.
- Programar la máquina para la producción en serie
- Activar laminación en la máquina
- Registrar el control de calidad del lote de producción;

9. CONTROLES DEL PROCEDIMIENTO

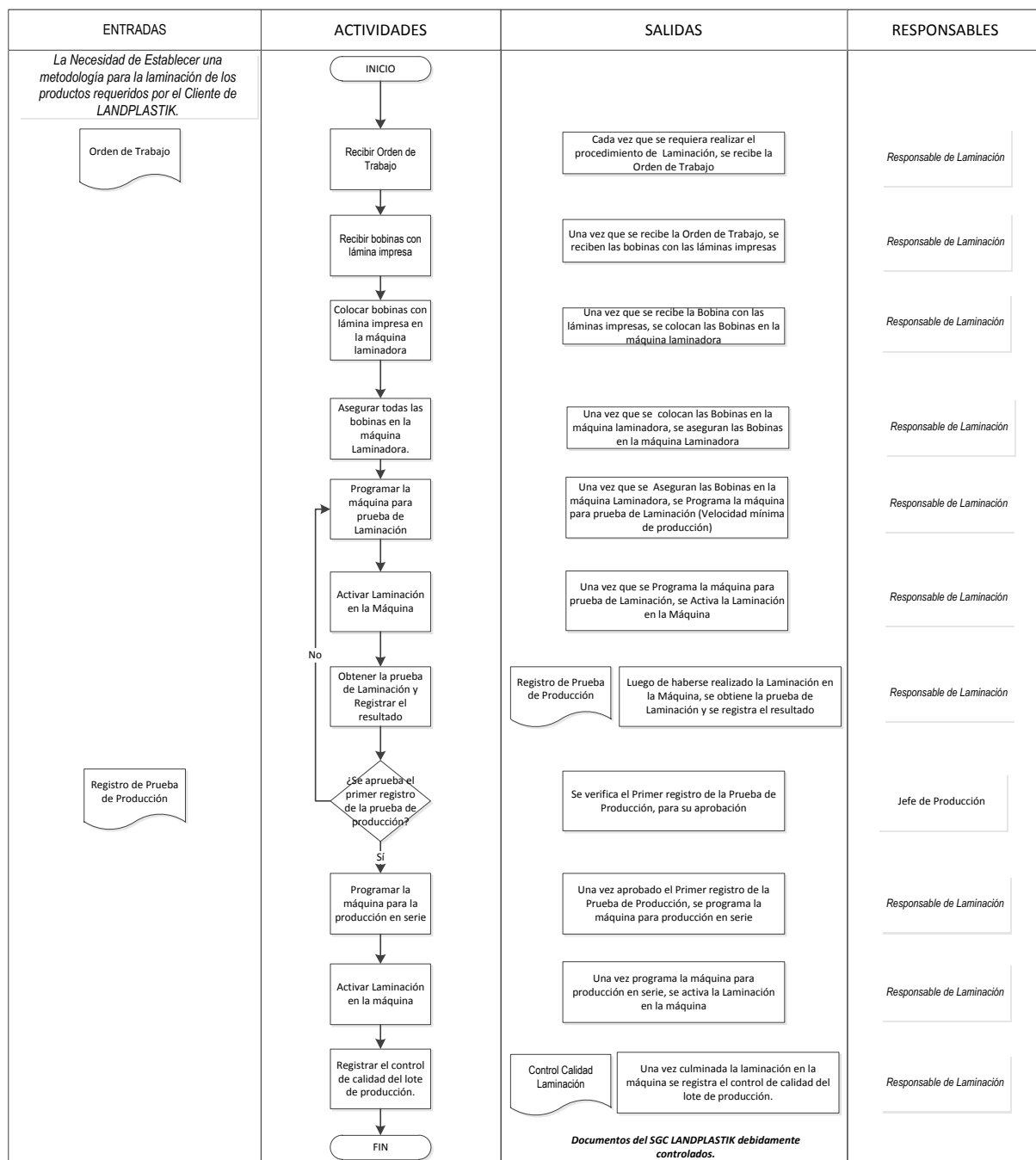
- Controlar el acople total de las bobinas dentro de la máquina laminadora.
- Controlar la calidad de la de laminación.

Intencionalmente en blanco

Versión: 00 Fecha: 10-jun-2014	Página: 199 de 6	Revisión: 00 Fecha: 10-jun-2014
-----------------------------------	------------------	------------------------------------

	PROCEDIMIENTO DE LAMINACIÓN	Código: O1.P3.S3. Revisado: Responsable Laminación Aprobado: Gerente
---	------------------------------------	---

10. DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCEDIMIENTO



Intencionalmente en blanco

	PROCEDIMIENTO DE LAMINACIÓN	Código: Revisado: Aprobado:	O1.P3.S3. Responsable Laminación Gerente
---	------------------------------------	--	---

11. ANEXOS

Anexo "A"

Control de Calidad de la Laminación

REGISTRO DE CONTROL DE CALIDAD DE LAMINACIÓN

PERÍODO 2014 - 2018

ORDEN DE TRABAJO No.

LOTE DE PRODUCCIÓN No.

1. Laminación de Prueba

Cumple con el control de calidad:

No cumple con el control de calidad: ... por las siguientes razones:

2. Primer tiraje de producción en serie

Cumple con el control de calidad:

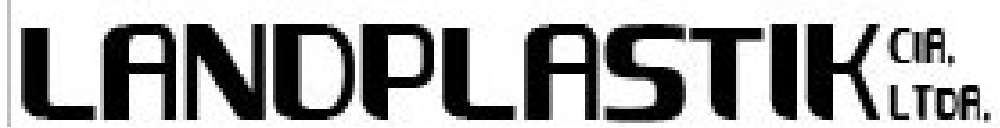
No cumple con el control de calidad: ... por las siguientes razones:

FIRMA

Responsable Proceso Laminación

Intencionalmente en blanco

Versión: 00 Fecha: 10-jun-2014	Página: 201 de 6	Revisión: 00 Fecha: 10-jun-2014
---	-------------------------	--



PROCEDIMIENTO DE SELLADO

Versión 00

Fecha: 10-jun-2014

	PROCEDIMIENTO DE SELLADO	Código: Revisado: Aprobado:	O1.P3.S4. Responsable de Sellado Gerente
---	---------------------------------	--	---

REVISIÓN Y APROBACIÓN

Código: O1.P3.S4.	PROCEDIMIENTO DE SELLADO	Versión: 00 Fecha: 10-JUN-2014
Actualizado por:	Secretaria	Firma: Nombre y Apellido Fecha:
Revisado por:	Responsable de Sellado	Firma: Nombre y Apellido Fecha:
Aprobado por:	Gerente	Firma: Nombre y Apellido Fecha:

	PROCEDIMIENTO DE SELLADO	Código: Revisado: Aprobado:	O1.P3.S4. Responsable de Sellado Gerente
---	---------------------------------	--	---

1. OBJETIVO

El objetivo del presente documento es establecer una metodología para el sellado de los productos requeridos por el Cliente de LANDPLASTIK CÍA. LTDA.

2. ALCANCE

El procedimiento de impresión se inicia con la actividad de recibir la Orden de Trabajo y termina con la actividad de registrar el control de calidad del lote de producción.

3. RESPONSABLES

PROVEEDORES	USUARIOS	CLIENTES
Responsable de Corte	Responsable de Sellado	Empaque Clientes de LANDPLASTIK CÍA. LTDA.

4. DEFINICIONES

- **Sellado:** Método en el cual se unen las láminas que forman el empaque o funda del producto.
- **Empalmes:** Unión de materiales por sus extremos, de modo que formen un ángulo en el punto de unión.

5. INDICADORES DE GESTIÓN

	Clasificación del Resultado			
Indicador	Malo	Regular	Bueno	Periodo de medición
% de No conformidades por producto no conforme en sellado cerradas: No. conformidades cerradas / No. conformidades detectadas x 100	IG<59%	$60\% \leq IG \leq 89\%$	IG >90%	mensual

6. REFERENCIAS

- Norma ISO 9001:2008

Versión: 00 Fecha: 10-jun-2014	Página: 204 de 6	Revisión: 00 Fecha: 10-jun-2014
---	-------------------------	--

	PROCEDIMIENTO DE SELLADO	Código: Revisado: Aprobado:	O1.P3.S4. Responsable de Sellado Gerente
---	---------------------------------	--	---

7. REGISTROS

Identificación	Responsable	Archivo			Disposición
		Tiempo activo	Medio Soporte	Responsable	
Control Calidad Sellado	Responsable de Sellado	1 año	impreso	Oficina de la Unidad de Producción	Archivo General

8. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

- Recibir Orden de Trabajo.
- Recibir Bobina con material ya cortado en unidades (Láminas metalizas ó láminas no metalizadas).
- Colocar bobina en la máquina selladora.
- Asegurar la bobina dentro de la máquina selladora.
- Programar la máquina para prueba de sellado (Velocidad mínima de producción)
- Activar sellado en la máquina
- Empalmar 3 sellos de empaque
- Obtener la prueba de sellado y registrar el resultado
- Si no se aprueba el primer registro de la prueba de producción regresa a e. Si se aprueba pasa a la siguiente actividad.
- Programar la máquina para la producción en serie
- Activar sellado en la máquina
- Registrar el control de calidad del lote de producción;

9. CONTROLES DEL PROCEDIMIENTO

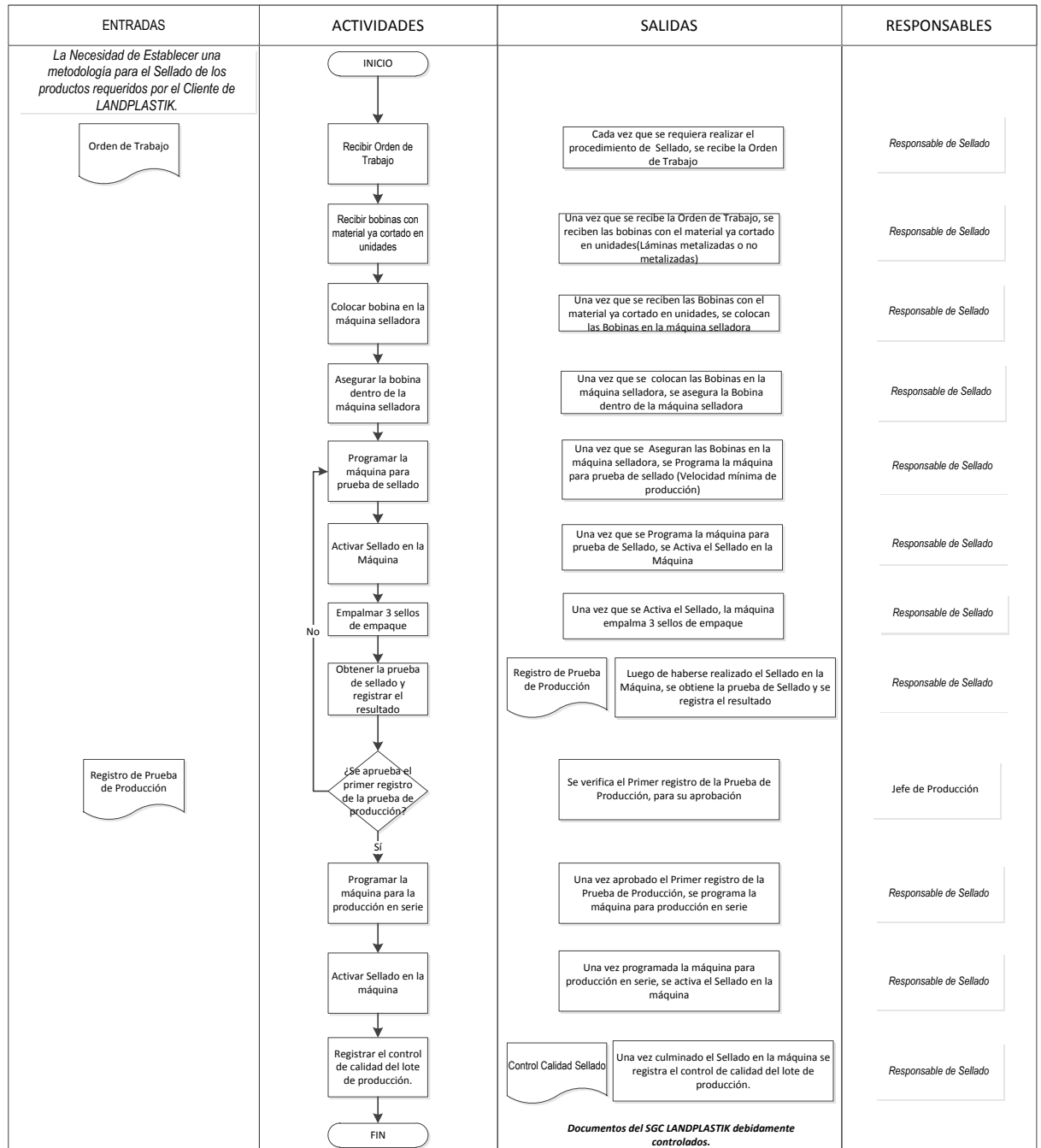
- Controlar el acople total de la bobina dentro de la máquina selladora.
- Controlar la calidad del sellado.

Intencionalmente en blanco

Versión: 00 Fecha: 10-jun-2014	Página: 205 de 6	Revisión: 00 Fecha: 10-jun-2014
---	-------------------------	--

	PROCEDIMIENTO DE SELLADO	Código: Revisado: Aprobado:	O1.P3.S4. Responsable de Sellado Gerente
---	---------------------------------	--	---

10. DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCEDIMIENTO



Intencionalmente en blanco

Versión: 00 Fecha: 10-jun-2014	Página: 206 de 6	Revisión: 00 Fecha: 10-jun-2014
---	-------------------------	--

	PROCEDIMIENTO DE SELLADO	Código: Revisado: Aprobado:	O1.P3.S4. Responsable de Sellado Gerente
---	---------------------------------	--	---

11. ANEXOS

Anexo "A"

Control de Calidad del Sellado

REGISTRO DE CONTROL DE CALIDAD DEL SELLADO

PERÍODO 2014 - 2018

ORDEN DE TRABAJO No.

LOTE DE PRODUCCIÓN No.

1. Sellado de Prueba

Cumple con el control de calidad:

No cumple con el control de calidad: ... por las siguientes razones:

2. Primer tiraje de producción en serie

Cumple con el control de calidad:

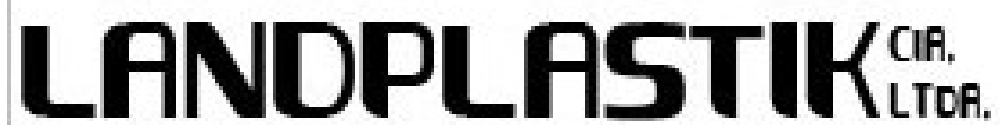
No cumple con el control de calidad: ... por las siguientes razones:

FIRMA

Responsable Procedimiento de Sellado

Intencionalmente en blanco

Versión: 00 Fecha: 10-jun-2014	Página: 207 de 6	Revisión: 00 Fecha: 10-jun-2014
---	-------------------------	--



PROCEDIMIENTO DE EMPAQUE

Versión 00

Fecha: 10-jun-2014

	PROCEDIMIENTO DE EMPAQUE	Código: Revisado: Aprobado:	O1.P3.S5. Responsable Empaque Gerente
---	---------------------------------	--	--

REVISIÓN Y APROBACIÓN

Código: O1.P3.S5.	PROCEDIMIENTO DE EMPAQUE	Versión: 00 Fecha: 10-JUN-2014
Actualizado por:	Secretaria	Firma: Nombre y Apellido Fecha:
Revisado por:	Responsable de Empaque	Firma: Nombre y Apellido Fecha:
Aprobado por:	Gerente	Firma: Nombre y Apellido Fecha:

	PROCEDIMIENTO DE EMPAQUE	Código: Revisado: Aprobado:	O1.P3.S5. Responsable Empaque Gerente
---	--------------------------	-----------------------------------	--

1. OBJETIVO

El objetivo del presente documento es establecer una metodología para empaque de los productos requeridos por el Cliente de LANDPLASTIK CÍA. LTDA.

2. ALCANCE

El procedimiento de Empaque se inicia con la actividad de recibir la Orden de Trabajo y termina con la actividad de actualizar el inventario de producto terminado.

3. RESPONSABLES

PROVEEDORES	USUARIOS	CLIENTES
Responsable de sellado	Responsable de empaque	Almacenamiento Clientes de LANDPLASTIK CÍA. LTDA.

4. DEFINICIONES

- **Empaque:** correcta conservación e identificación del producto terminado, previo al embarque y transporte.
- **Almacenaje:** Método mediante el cual la organización de algunos elementos como la materia prima, insumos, productos terminados, entre otros se ve facilitado. Además el almacenaje se refiere a guardar y proteger mercancías.

5. INDICADORES DE GESTIÓN

	Clasificación del Resultado			
Indicador	Malo	Regular	Bueno	Periodo de medición
% de No conformidades por producto no conforme en empaque cerradas: No. conformidades cerradas / No. conformidades detectadas x 100	IG<59%	$60\% \leq IG \leq 89\%$	IG >90%	mensual

	PROCEDIMIENTO DE EMPAQUE	Código: Revisado: Aprobado:	O1.P3.S5. Responsible Empaque Gerente
---	---------------------------------	--	--

6. REFERENCIAS

- Norma ISO 9001:2008

7. REGISTROS

Identificación	Responsable	Archivo			Disposición
		Tiempo activo	Medio Soporte	Responsable	
Control Calidad Empaque	Responsable de Empaque	1 año	Impreso	Oficina de la Unidad de Producción	Archivo General

8. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

- a. Recibir la Orden de Trabajo
- b. Recibir el material para empaque;
- c. Empacar los productos, según las especificaciones de la Orden de Trabajo;
- d. Si presentan defectos los productos empacados regresa a la actividad b. Si no se presentan defectos continua la siguiente actividad;
- e. Imprimir etiquetas para identificación del producto empacado.
- f. Colocar etiquetas impresas.
- g. Actualizar el inventario de producto terminado.
- h. Entregar el producto empacado a Bodega.

9. CONTROLES DEL PROCEDIMIENTO

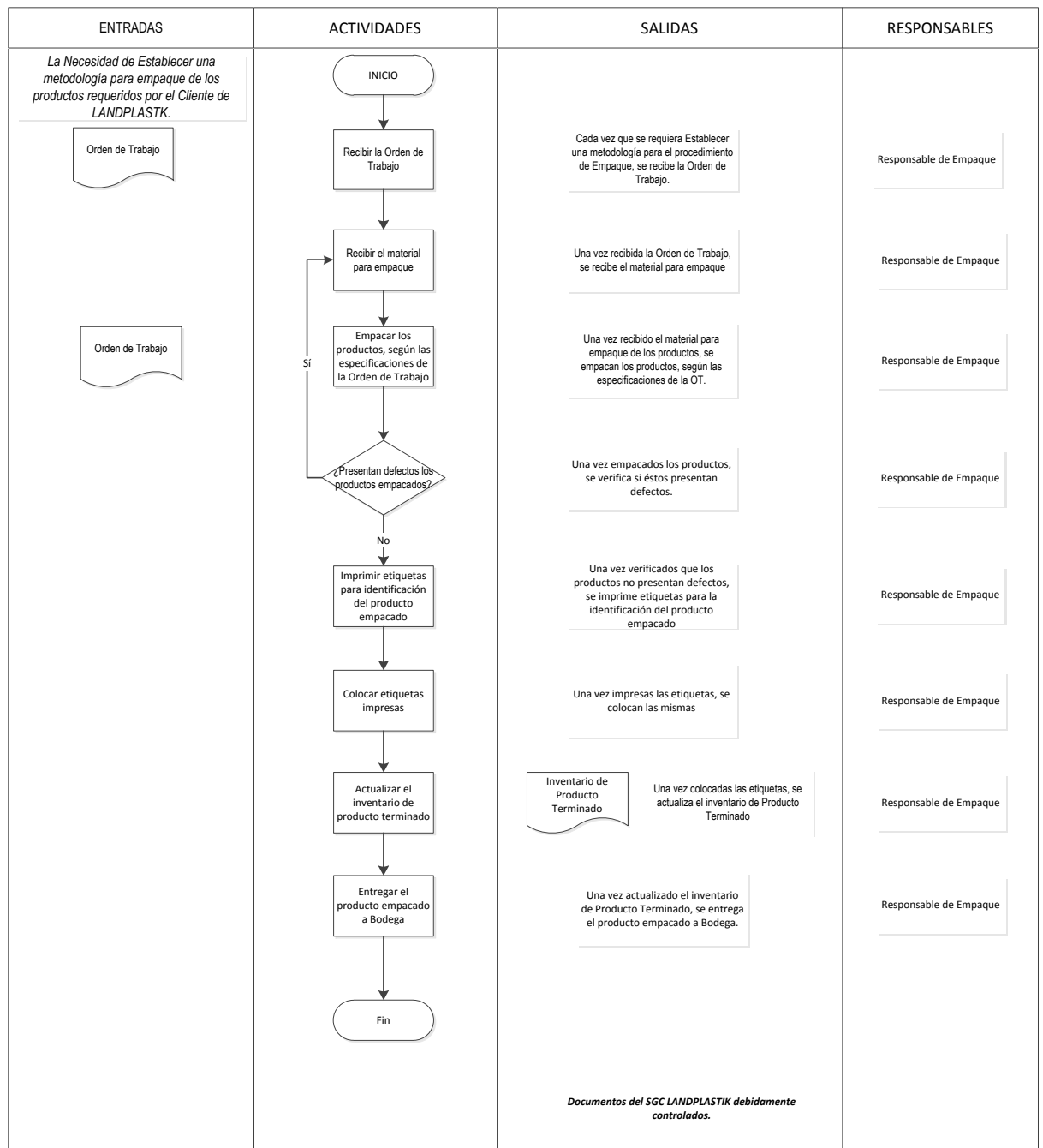
- a. Controlar el material para el empaque.
- b. Controlar la colocación de etiquetas.

Intencionalmente en blanco

Versión: 00 Fecha: 10-jun-2014	Página: 211 de 7	Revisión: 00 Fecha: 10-jun-2014
---	-------------------------	--

	PROCEDIMIENTO DE EMPAQUE	Código: Revisado: Aprobado:	O1.P3.S5. Responsable Empaque Gerente
---	---------------------------------	--	--

10. DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCEDIMIENTO



	PROCEDIMIENTO DE EMPAQUE	Código: Revisado: Aprobado:	O1.P3.S5. Responsible Empaque Gerente
---	---------------------------------	--	--

11. ANEXOS

Anexo "A"

Control de Calidad del Empaque

<p>REGISTRO DE CONTROL DE CALIDAD DEL EMPAQUE</p> <p>PERÍODO 2014 - 2018</p> <p>ORDEN DE TRABAJO No.</p> <p>LOTE DE PRODUCCIÓN No.</p> <p>1. Empaque de Prueba Cumple con el control de calidad:</p> <p style="padding-left: 40px;">No cumple con el control de calidad: ... por las siguientes razones:</p> <p>2. Empaque de producción en serie Cumple con el control de calidad:</p> <p style="padding-left: 40px;">No cumple con el control de calidad: ... por las siguientes razones:</p> <p>FIRMA</p> <p>-----</p> <p>Responsable Procedimiento Empaque</p>
--

Intencionalmente en blanco

	PROCEDIMIENTO DE EMPAQUE	Código: Revisado: Aprobado:	O1.P3.S5. Responsible Empaque Gerente
---	---------------------------------	--	--

Anexo “B”

Registro de material para empaque

FORMATO DE REGISTRO DE MATERIAL PARA EMPAQUE DE LAND PLASTIK

AÑO 2014

FECHA:

ORDEN DE TRABAJO No.

RESPONSABLE:

DESCRIPCIÓN DEL MATERIAL PARA EMPAQUE A UTILIZAR:

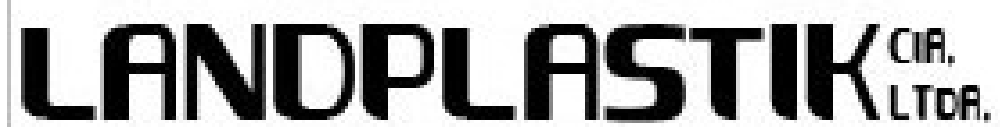
-
-
-

Intencionalmente en blanco

PROCESOS OPERATIVOS

SERVICIO AL CLIENTE

Código:	PROCESOS OPERATIVOS
O1.P4.S1.	PROCEDIMIENTO DE MARKETING
O1.P4.S2.	PROCEDIMIENTO DE VENTAS
O1.P4.S3.	PROCEDIMIENTO DE SERVICIO POSTVENTA



PROCEDIMIENTO DE MARKETING

Versión 00

Fecha: 10-jun-2014

	PROCEDIMIENTO DE MARKETING	Código: Revisado: Aprobado:	O1.P4.S1. Responsible Servicio al Cliente Gerente
---	-----------------------------------	--	---

REVISIÓN Y APROBACIÓN

Código: O1.P4.S1.	PROCEDIMIENTO DE MARKETING	Versión: 00 Fecha: 10-JUN-2014
Actualizado por:	Secretaria	Firma: Nombre y Apellido Fecha:
Revisado por:	Responsable de Servicio al Cliente	Firma: Nombre y Apellido Fecha:
Aprobado por:	Gerente	Firma: Nombre y Apellido Fecha:

	PROCEDIMIENTO DE MARKETING	Código: Revisado: Aprobado:	O1.P4.S1. Responsible Servicio al Cliente Gerente
---	----------------------------	--	---

1. OBJETIVO

El objetivo del presente documento es establecer una metodología para diseñar y poner en ejecución el Plan de marketing con el propósito de alcanzar un mayor posicionamiento del portafolio de productos de LANDPLASTIK CÍA. LTDA.

2. ALCANCE

El procedimiento de Marketing se inicia con la actividad de analizar el portafolio de productos y termina con la actividad de difundir los resultados de la ejecución del plan de Marketing.

3. RESPONSABLES

PROVEEDORES	USUARIOS	CLIENTES
Procesos de LANDPLASTIK CÍA. LTDA.	Responsable del proceso de Servicio al Cliente	Clientes de LANDPLASTIK CÍA. LTDA.

4. DEFINICIONES

- **Marketing:** Sistema total de actividades de negocios ideado para planear productos satisfactorios de necesidades, asignarles precios, promover y distribuirlos a los mercados meta, a fin de lograr los objetivos de la empresa.
- **Estrategia:** Amplio plan de acción para el logro de los objetivos de la empresa y el cumplimiento de su misión.
- **Portafolio de Productos:** Conjunto de todos los productos agrupados en líneas que una organización ofrece a su mercado. Posee 4 características, Amplitud, extensión, profundidad y consistencia.
- **Plan de Marketing:** Documento escrito en el que se escogen los objetivos, las estrategias y los planes de acción relativos a los elementos del Marketing Mix que facilitarán y posibilitarán el cumplimiento de la estrategia a nivel corporativo.
- **Marketing Mix:** Conjunto de elementos claves con las que una empresa o producto lograrán influenciar en la decisión de compra del cliente. (Precio-Marca-Canales de Distribución-Publicidad-Promoción-Empaque-Exhibición...)

Intencionalmente en blanco

Versión: 00 Fecha: 10-jun-2014	Página: 218 de 9	Revisión: 00 Fecha: 10-jun-2014
---	-------------------------	--

	PROCEDIMIENTO DE MARKETING	Código: Revisado: Aprobado:	O1.P4.S1. Responsible Servicio al Cliente Gerente
---	-----------------------------------	--	--

5. INDICADORES DE GESTIÓN

	Clasificación del Resultado			
Indicador	Malo	Regular	Bueno	Periodo de medición
% de No conformidades al Plan Anual de Marketing cerradas: No. conformidades cerradas / No. conformidades detectadas x 100	IG<59%	60% ≤ IG ≤ 89%	IG >90%	mensual
% de efectividad productos promocionales: No. productos promocionales entregados / No. total de productos promocionales x 100	IG<59%	60% ≤ IG ≤ 89%	IG >90%	mensual

6. REFERENCIAS

- Norma ISO 9001:2008

7. REGISTROS

Identificación	Responsable	Archivo			Disposición
		Tiempo activo	Medio Soporte	Responsable	
Plan Anual de Marketing	Responsable de Servicio al Cliente	1 año	impreso	Oficina de la Unidad de Servicio al Cliente	Archivo General
Informe de Resultados del Plan Anual de Marketing	Responsable de Servicio al Cliente	1 año	impreso	Oficina de la Unidad de Servicio al Cliente	Archivo General

	PROCEDIMIENTO DE MARKETING	Código: Revisado: Aprobado:	O1.P4.S1. Responsible Servicio al Cliente Gerente
---	-----------------------------------	--	---

8. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

- a. Actualizar el portafolio de productos;
- b. Actualizar el catálogo de clientes;
- c. Actualizar el catálogo de precios;
- d. Actualizar las estrategias promocionales del producto;
- e. Elaborar el Plan Anual de Marketing;
- f. Si no se aprueba el Plan de Marketing regresa a la actividad e. Si se aprueba, continúa la siguiente actividad.
- g. Difundir el Plan de Marketing;
- h. Ejecutar el Plan de Marketing;
- i. Realizar el seguimiento del Plan de Marketing;
- j. Medir el impacto del Plan de Marketing;
- k. Preparar el informe de resultados del Plan de Marketing;
- l. Si no se aprueba el informe de resultados del Plan de Marketing regresa a la actividad k. Si se aprueba, continúa la siguiente actividad.
- m. Difundir los resultados de la ejecución del Plan de Marketing.

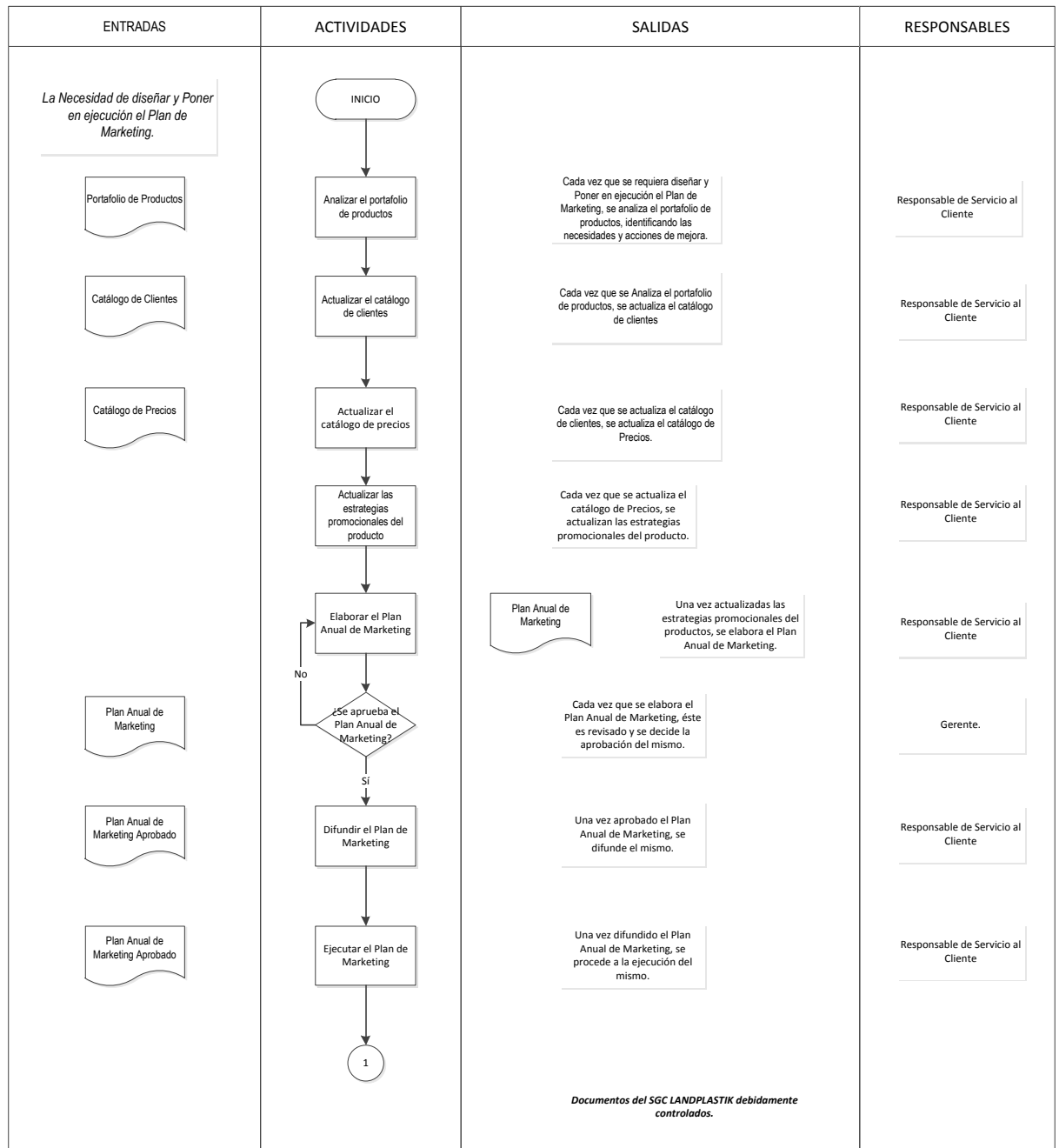
9. CONTROLES DEL PROCEDIMIENTO

- a. Controlar el Plan Anual de Marketing;
- b. Controlar el informe de resultados del Plan de Marketing.

Intencionalmente en blanco

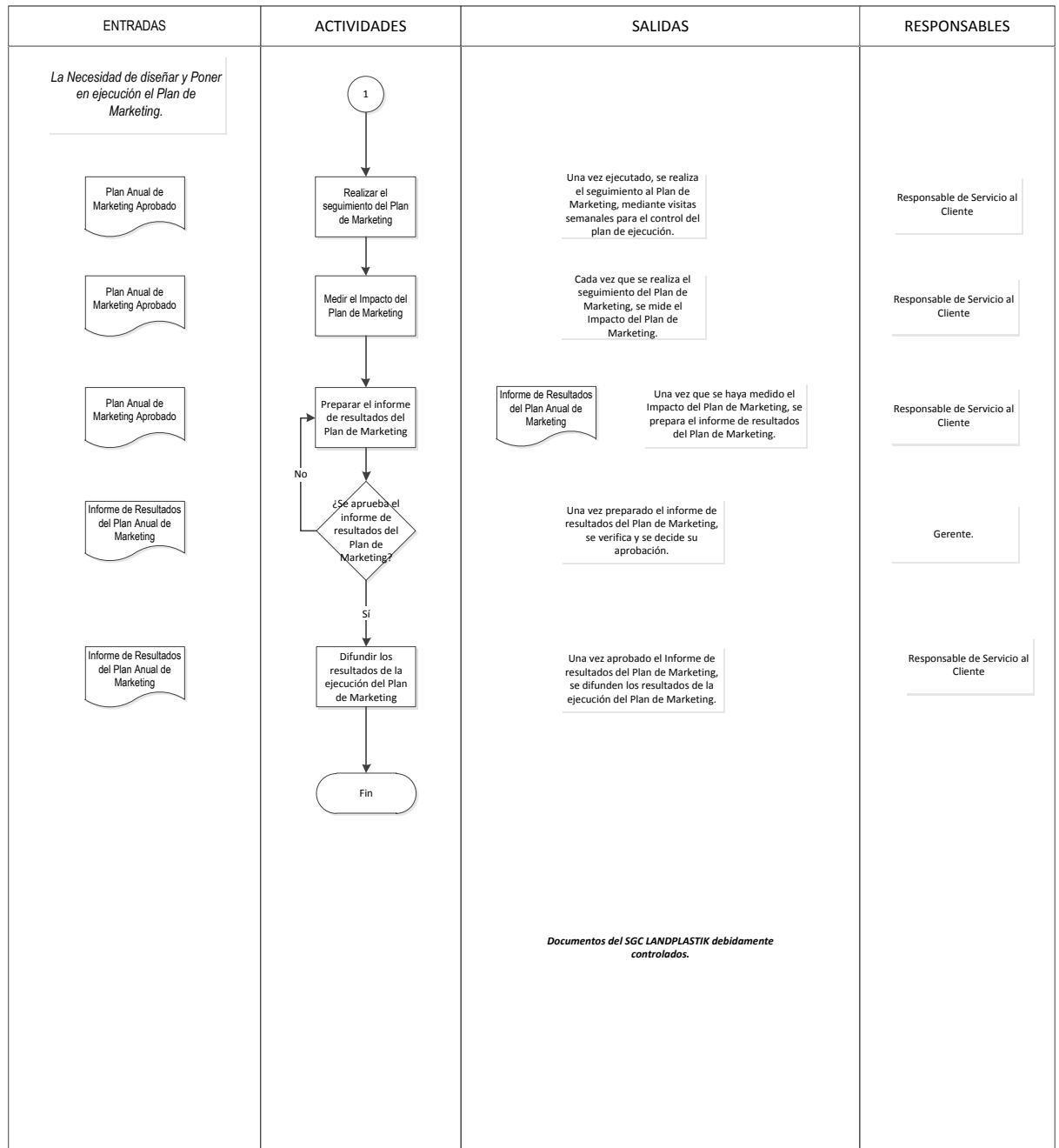
	PROCEDIMIENTO DE MARKETING	Código: Revisado: Aprobado:	O1.P4.S1. Responsible Servicio al Cliente Gerente
---	-----------------------------------	--	--

10. DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCEDIMIENTO



Intencionalmente en blanco

	PROCEDIMIENTO DE MARKETING	Código: Revisado: Aprobado:	O1.P4.S1. Responsible Servicio al Cliente Gerente
---	-----------------------------------	--	--



Intencionalmente en blanco

	PROCEDIMIENTO DE MARKETING	Código: Revisado: Aprobado:	O1.P4.S1. Responsible Servicio al Cliente Gerente
---	-----------------------------------	--	---

11. ANEXOS

Anexo “A”

Plan Anual de Marketing

PLAN ANUAL DE MARKETING DE LAND PLASTIK

AÑO 2014

MENSAJE DE LA GERENCIA

1. Análisis de la Industria y el mercado
2. Análisis FODA
3. El Mercado y su segmentación (Plaza)
4. Fortalecimiento de las especificaciones técnicas del producto (Producto)
5. Pricing según los segmentos del mercado (Precio)
6. Productos Promocionales (Promoción)
7. Indicadores de impacto en las ventas

Intencionalmente en blanco

	PROCEDIMIENTO DE MARKETING	Código: Revisado: Aprobado:	O1.P4.S1. Responsible Servicio al Cliente Gerente
---	-----------------------------------	--	---

Anexo “B”

Informe de Resultados del Plan Anual de Marketing

INFORME DE RESULTADOS DEL PLAN ANUAL DE MARKETING DE LAND PLASTIK

AÑO 2014

A. ANTECEDENTES

B. ANALISIS

- Resultados de ventas por segmentos del mercado
- Resultados de ventas en comparación con productos similares
- Resultados de la aplicación y aceptación de productos promocionales

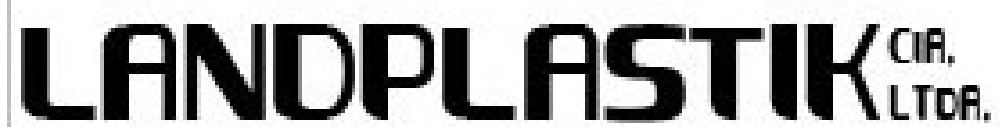
C. CONCLUSIONES

- Detalle de los indicadores alcanzados

D. RECOMENDACIONES

- Recomendaciones respecto a la actualización de los segmentos del mercado
- Recomendaciones respecto a las características del producto
- Recomendaciones respecto al precio
- Recomendaciones respecto a los productos promocionales

Intencionalmente en blanco



PROCEDIMIENTO DE VENTAS

Versión 00

Fecha: 10-jun-2014

	PROCEDIMIENTO DE VENTAS	Código: Revisado: Aprobado:	O1.P4.S2. Responsible Servicio al Cliente Gerente
---	--------------------------------	--	---

REVISIÓN Y APROBACIÓN

Código: O1.P4.S2.	PROCEDIMIENTO DE VENTAS	Versión: 00 Fecha: 10-JUN-2014
Actualizado por:	Secretaria	Firma: Nombre y Apellido Fecha:
Revisado por:	Responsable de Servicio al Cliente	Firma: Nombre y Apellido Fecha:
Aprobado por:	Gerente	Firma: Nombre y Apellido Fecha:

	PROCEDIMIENTO DE VENTAS	Código: Revisado: Aprobado:	O1.P4.S2. Responsible Servicio al Cliente Gerente
---	--------------------------------	--	---

1. OBJETIVO

El objetivo del presente documento es establecer una metodología para asegurar las ventas proyectadas de los productos de LANDPLASTIK CÍA. LTDA.

2. ALCANCE

El procedimiento de Ventas se inicia con la actividad de actualizar el catálogo de productos y termina con la actividad de actualizar el reporte de ventas.

3. RESPONSABLES

PROVEEDORES	USUARIOS	CLIENTES
Procesos de LANDPLASTIK CÍA. LTDA.	Responsable del proceso de Servicio al Cliente	Clientes de LANDPLASTIK CÍA. LTDA.

4. DEFINICIONES

- **Ventas:** Cambio de productos y/o servicios por dinero. Monto total cobrado por productos o servicios prestados.
- **Orden de Compra:** Solicitud escrita a un proveedor, por determinados artículos a un precio convenido. La solicitud también especifica los términos de pago y entrega.
- **Factura:** Documento de carácter administrativo que sirve de comprobante de una compraventa de un bien o servicio y, además, incluye toda la información de la operación efectuada.

5. INDICADORES DE GESTIÓN

	Clasificación del Resultado			
Indicador	Malo	Regular	Bueno	Periodo de medición
% de No conformidades al Plan de ventas cerradas: No. conformidades cerradas / No. conformidades detectadas x 100	IG<59%	60% ≤ IG ≤ 89%	IG >90%	mensual
% de ventas efectivas: ventas cerradas / ventas proyectadas x 100	IG<59%	60% ≤ IG ≤ 89%	IG >90%	mensual

6. REFERENCIAS

- Norma ISO 9001:2008

Versión: 00 Fecha: 10-jun-2014	Página: 227 de 10	Revisión: 00 Fecha: 10-jun-2014
---	--------------------------	--

	PROCEDIMIENTO DE VENTAS	Código: Revisado: Aprobado:	O1.P4.S2. Responsible Servicio al Cliente Gerente
---	--------------------------------	--	--

7. REGISTROS

Identificación	Responsable	Archivo			Disposición
		Tiempo activo	Medio Soporte	Responsable	
Plan Anual de Ventas	Responsable de Servicio al Cliente	1 año	impreso	Oficina de la Unidad de Servicio al Cliente	Archivo General
Cotizaciones	Responsable de Servicio al Cliente	1 año	impreso	Oficina de la Unidad de Servicio al Cliente	Archivo General
Reporte de Ventas	Responsable de Servicio al Cliente	1 año	impreso	Oficina de la Unidad de Servicio al Cliente	Archivo General

8. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

- Actualizar el catálogo de productos;
- Preparar el Plan Anual de Ventas;
- Si el Plan Anual de Ventas no es autorizado regresa a la actividad b. Si es autorizado, continua la siguiente actividad;
- Realizar visitas a los potenciales clientes;
- Realizar demostraciones de las potencialidades de los productos;
- Recibir Solicitud de Cotización;
- Si no existen los artículos, continua la siguiente actividad. Si existen los artículos pasa a la actividad i;
- Enviar informe al cliente, relativo a la no existencia del producto solicitado;
- Enviar cotización al Cliente;
- Recibir Orden de Compra por parte del Cliente;
- Preparar los productos requeridos por el Cliente;
- Emitir Factura
- Emitir la solicitud de transporte;
- Legalizar el acta de entrega recepción y Factura con el Cliente;
- Remitir los documentos de entrega a Tesorería;
- Actualizar el reporte de ventas.

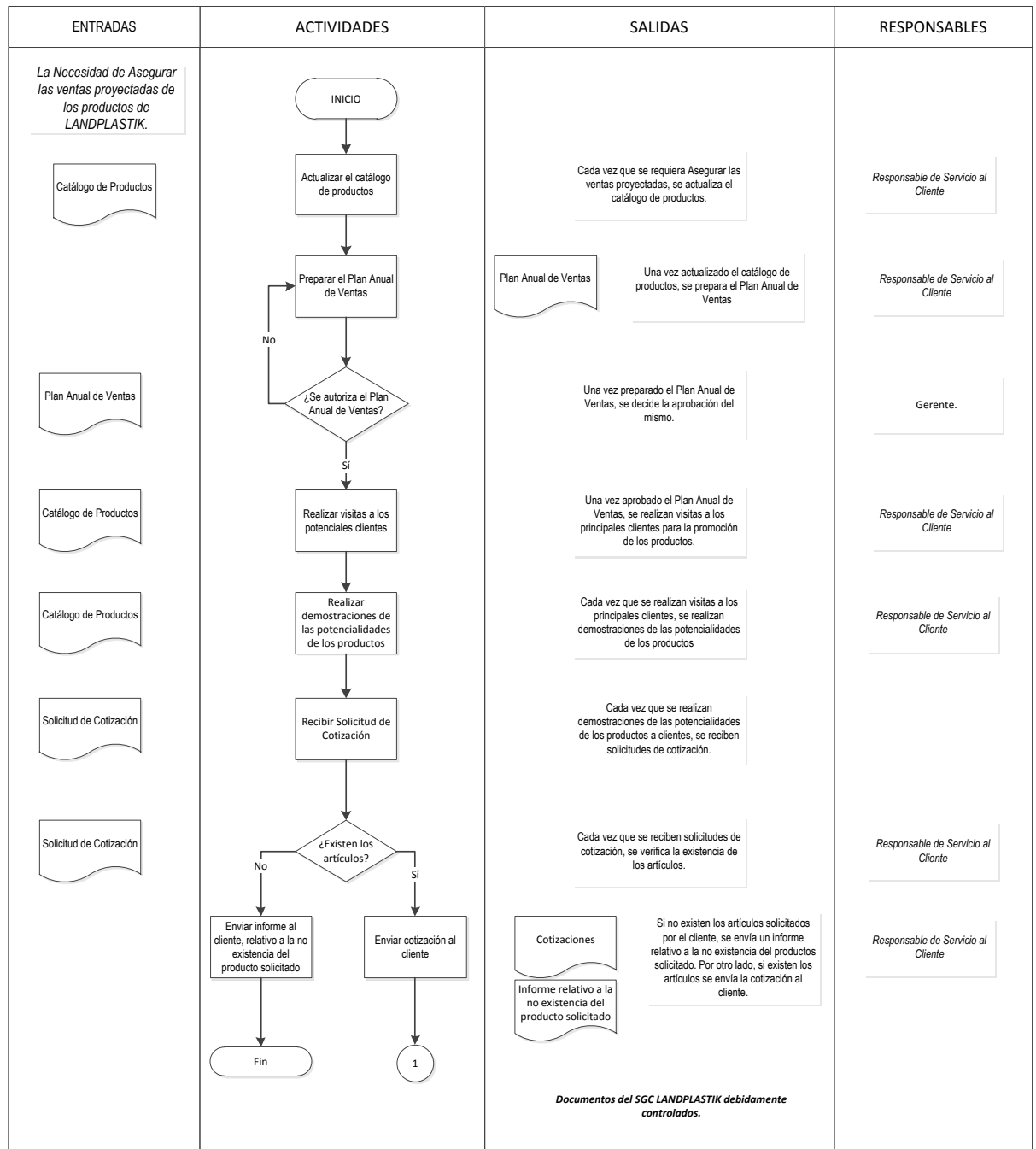
9. CONTROLES DEL PROCEDIMIENTO

- Controlar las solicitudes de cotización;
- Controlar la preparación de los productos requeridos por el Cliente.

Versión: 00 Fecha: 10-jun-2014	Página: 228 de 10	Revisión: 00 Fecha: 10-jun-2014
---	--------------------------	--

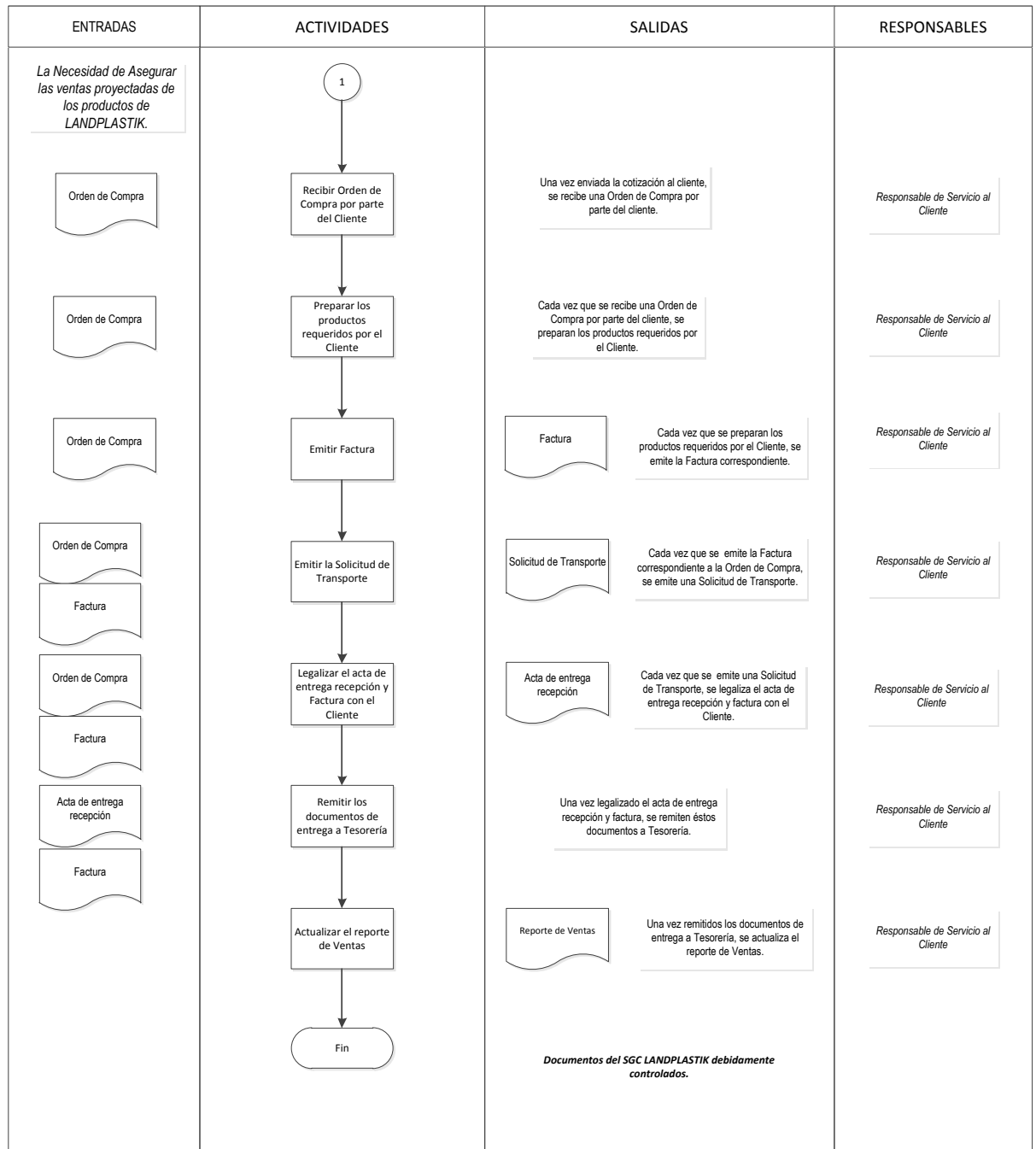
	PROCEDIMIENTO DE VENTAS	Código: Revisado: Aprobado:	O1.P4.S2. Responsible Servicio al Cliente Gerente
---	--------------------------------	--	--

10. DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCEDIMIENTO



Intencionalmente en blanco

	PROCEDIMIENTO DE VENTAS	Código: Revisado: Aprobado:	01.P4.S2. Responsible Servicio al Cliente Gerente
---	--------------------------------	--	--



Intencionalmente en blanco

	PROCEDIMIENTO DE VENTAS	Código: Revisado: Aprobado:	O1.P4.S2. Responsible Servicio al Cliente Gerente
---	--------------------------------	--	---

11. ANEXOS

Anexo “A” Plan Anual de Ventas

<p>PLAN ANUAL DE VENTAS DE LAND PLASTIK</p> <p>AÑO 2014</p> <p>MENSAJE DE LA GERENCIA</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Segmentación del mercado 2. Potenciales Clientes por cada segmento del mercado 3. Línea de base de ventas en cada segmento del mercado 4. Ventas proyectadas en cada segmento del mercado 5. Perspectiva de Nuevos Clientes 6. Indicadores de incremento de ventas
--

Intencionalmente en blanco

	PROCEDIMIENTO DE VENTAS	Código: Revisado: Aprobado:	O1.P4.S2. Responsible Servicio al Cliente Gerente
---	--------------------------------	--	---

Anexo “B”

Cotizaciones

FORMULARIO PARA REALIZAR COTIZACIONES DE LOS PRODUCTOS DE DE LAND PLASTIK

AÑO 2014

FECHA:

CLIENTE:

PRESUPUESTO REFERENCIAL:

ORD.	DESCRIPCIÓN	CARACTERÍSTICAS	CANTIDAD	P.UNITARIO	PRECIO TOTAL

Intencionalmente en blanco

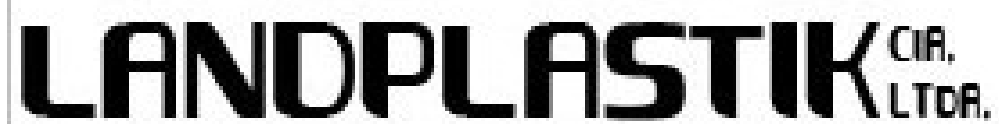
	PROCEDIMIENTO DE VENTAS	Código: Revisado: Aprobado:	O1.P4.S2. Responsible Servicio al Cliente Gerente
---	--------------------------------	--	---

Anexo "C"

Reporte de Ventas

<p>REPORTE DE VENTAS DE LAND PLASTIK</p> <p>AÑO 2014</p> <p>FECHA:</p> <p>SEGMENTO DEL MERCADO:</p> <p>VENDEDOR:</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse; margin-top: 20px;"> <tr> <th style="width: 10%;">ORD.</th> <th style="width: 30%;">CLIENTE</th> <th style="width: 20%;">PROYECTADO</th> <th style="width: 20%;">EJECUTADO</th> <th style="width: 20%;">DIFERENCIA</th> </tr> <tr> <td> </td> <td> </td> <td> </td> <td> </td> <td> </td> </tr> <tr> <td> </td> <td> </td> <td> </td> <td> </td> <td> </td> </tr> </table> <p>Incremento de ventas proyectado:</p> <p>Reducción de ventas proyectado:</p>					ORD.	CLIENTE	PROYECTADO	EJECUTADO	DIFERENCIA										
ORD.	CLIENTE	PROYECTADO	EJECUTADO	DIFERENCIA															


Intencionalmente en blanco



PROCEDIMIENTO DE SERVICIO POSTVENTA


Versión 00

Fecha: 10-jun-2014

	PROCEDIMIENTO DE SERVICIO POSTVENTA	Código: Revisado: Aprobado:	O1.P4.S3. Responsible Servicio al Cliente Gerente
---	--	--	---

REVISIÓN Y APROBACIÓN

Código: O1.P4.S3.	PROCEDIMIENTO DE SERVICIO POSTVENTA	Versión: 00 Fecha: 10-JUN-2014
Actualizado por:	Secretaria	Firma: Nombre y Apellido Fecha:
Revisado por:	Responsable de Servicio al Cliente	Firma: Nombre y Apellido Fecha:
Aprobado por:	Gerente	Firma: Nombre y Apellido Fecha:

	PROCEDIMIENTO DE SERVICIO POSTVENTA	Código: Revisado: Aprobado:	O1.P4.S3. Responsible Servicio al Cliente Gerente
---	--	--	---

1. OBJETIVO

El objetivo del presente documento es establecer una metodología para llevar a cabo las diversas actividades desarrolladas posteriores a la venta de productos por parte de LANDPLASTIK CÍA. LTDA.

2. ALCANCE

El procedimiento de Servicio Postventa se inicia con la actividad de preparar el Plan Anual de Fidelización del Cliente y termina con la actividad de retroalimentar a los procesos desarrollados en la empresa.

3. RESPONSABLES


PROVEEDORES	USUARIOS	CLIENTES
Procesos de LANDPLASTIK CÍA. LTDA.	Responsable del proceso de Servicio al Cliente	Clientes de LANDPLASTIK CÍA. LTDA.

4. DEFINICIONES

- **Servicio Postventa:** Todo el soporte necesario para apoyar al cliente en el uso del producto. Soporte técnico, aplicación de garantía, adiestramiento y manejo de quejas.
- **Queja:** Escrito o comunicación a través del cual se pone de manifiesto la insatisfacción respecto a una expectativa esperada del producto.
- **Reclamo:** Escrito o comunicación a través del cual se pone de manifiesto la reposición del producto por mala calidad del mismo.
- **Mantenimiento:** Conjunto de actividades técnicas y administrativas cuya finalidad es conservar o restablecer un sistema, instalación, planta, máquina, mobiliario, equipo, componente o pieza en o a la condición que la permita desarrollar su función.

Intencionalmente en blanco

Versión: 00 Fecha: 10-jun-2014	Página: 236 de 9	Revisión: 00 Fecha: 10-jun-2014
---	-------------------------	--

	PROCEDIMIENTO DE SERVICIO POSTVENTA	Código: Revisado: Aprobado:	O1.P4.S3. Responsible Servicio al Cliente Gerente
---	--	--	--

5. INDICADORES DE GESTIÓN


	Clasificación del Resultado			
Indicador	Malo	Regular	Bueno	Periodo de medición
% de No conformidades al Plan Anual de Fidelización de Clientes cerradas: No. conformidades cerradas / No. conformidades detectadas x 100	IG<59%	60% ≤ IG ≤ 89%	IG >90%	mensual
% de atención a quejas y reclamos: No. quejas y reclamos cerrados / No. quejas y reclamos recibidos x 100	IG<59%	60% ≤ IG ≤ 89%	IG >90%	mensual

6. REFERENCIAS

- Norma ISO 9001:2008

7. REGISTROS

Identificación	Responsable	Archivo			Disposición
		Tiempo activo	Medio Soporte	Responsable	
Plan Anual de Fidelización de Clientes	Responsable de Servicio al Cliente	1 año	impreso	Oficina de la Unidad de Servicio al Cliente	Archivo General
Informe de ejecución del Plan Anual de Fidelización de Clientes	Responsable de Servicio al Cliente	1 año	impreso	Oficina de la Unidad de Servicio al Cliente	Archivo General

	PROCEDIMIENTO DE SERVICIO POSTVENTA	Código: Revisado: Aprobado:	O1.P4.S3. Responsible Servicio al Cliente Gerente
---	--	--	---

8. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO


- a. Preparar el Plan Anual de fidelización de Clientes;
- b. Si no se aprueba el Plan de Fidelización de Clientes regresa a la actividad a. Si se aprueba continua a la siguiente actividad;
- c. Actualizar el catálogo de Clientes;
- d. Realizar visitas posventa a los Clientes;
- e. Recibir el informe de satisfacción del producto;
- f. Recibir las quejas y/o reclamos;
- g. Si la queja o reclamo es relacionado con el producto continúa la siguiente actividad. Si la queja o reclamo es relacionado a aspectos de servicio al cliente pasa a la actividad i.
- h. Aplicar el procedimiento de Producto No Conforme;
- i. Gestionar quejas y/ o reclamos aplicando el Procedimiento de No conformidades;
- j. Aplicar el Plan de fidelización de Clientes;
- k. Cerrar el trámite de quejas y/o reclamos;
- l. Realizar el mantenimiento del Producto;
- m. Realizar la reparación del Producto;
- n. Si el cliente no está satisfecho regresa a la actividad i. Si el cliente está satisfecho continúa la siguiente actividad;
- o. Realizar informe de ejecución del Plan Anual de Fidelización del Cliente;
- p. Retroalimentar a los procesos desarrollados en la empresa;

9. CONTROLES DEL PROCEDIMIENTO

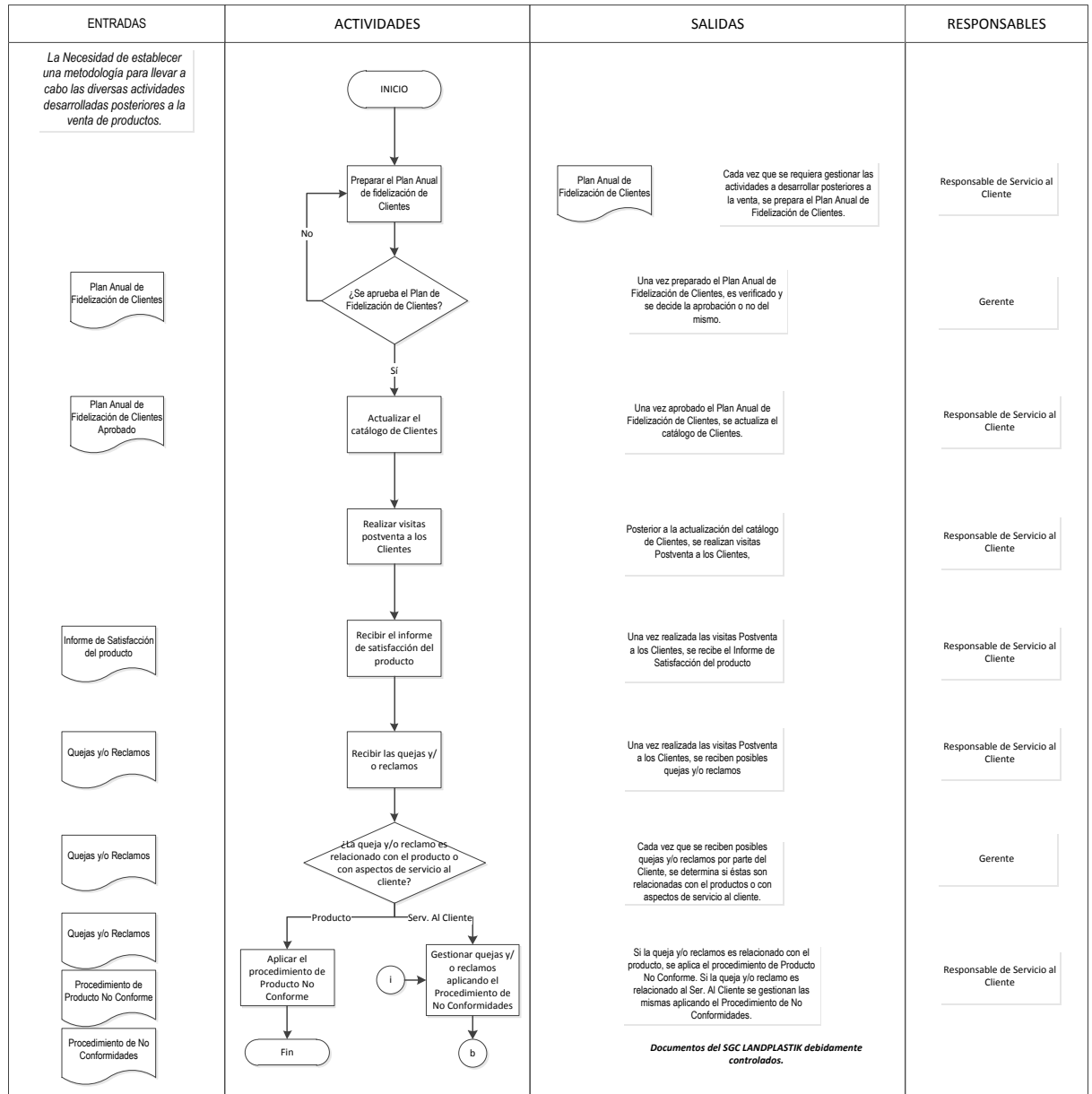
- a. Controlar el Plan de Fidelización de Clientes;
- b. Controlar la aplicación del Plan de Fidelización de Clientes.

Intencionalmente en blanco

Versión: 00 Fecha: 10-jun-2014	Página: 238 de 9	Revisión: 00 Fecha: 10-jun-2014
---	-------------------------	--


	PROCEDIMIENTO DE SERVICIO POSTVENTA	Código: Revisado: Aprobado:	O1.P4.S3. Responsible Servicio al Cliente Gerente
---	--	--	--

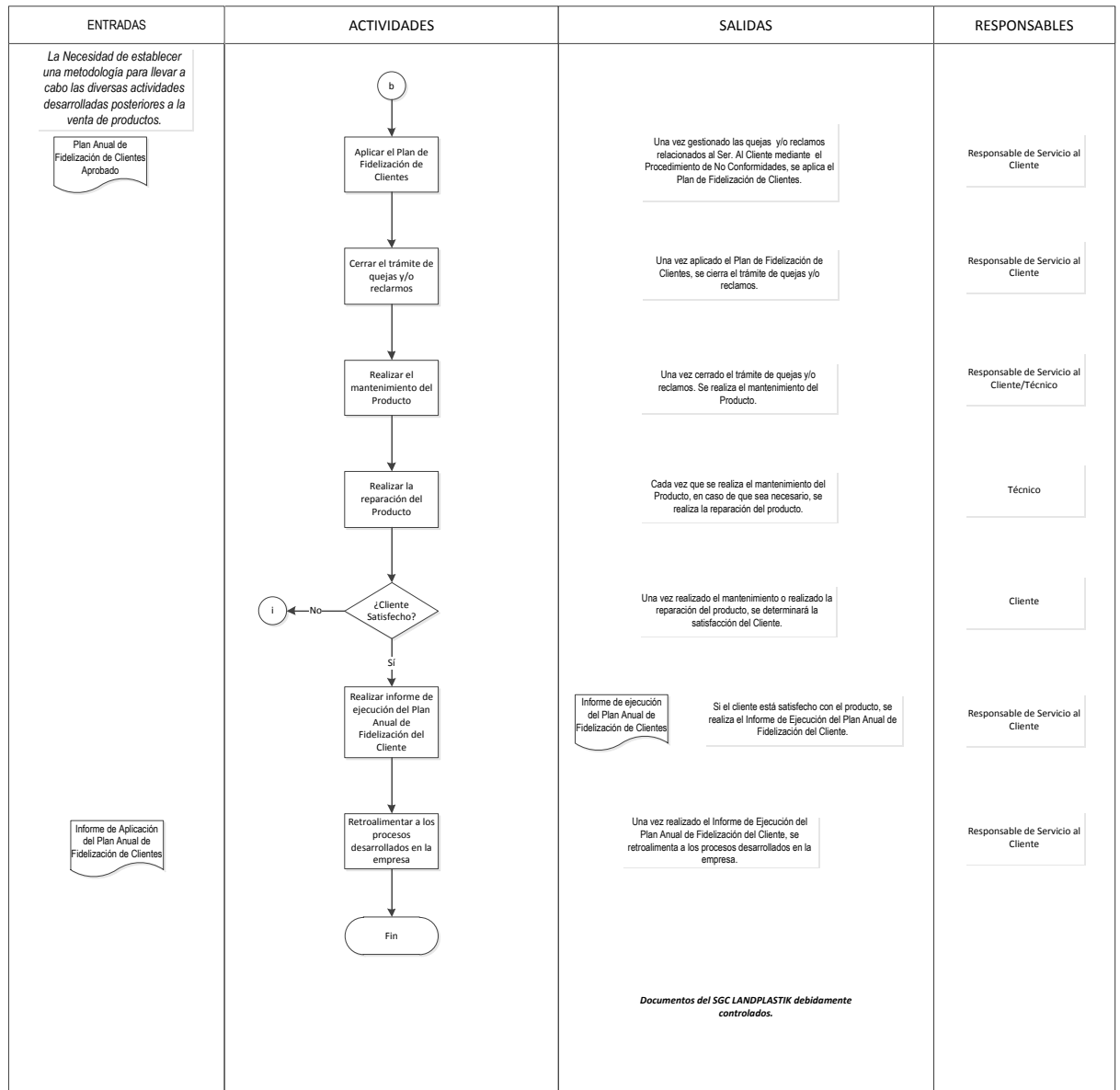
10. DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCEDIMIENTO



Intencionalmente en blanco


Versión: 00 Fecha: 10-jun-2014	Página: 239 de 9	Revisión: 00 Fecha: 10-jun-2014
---	-------------------------	--

	PROCEDIMIENTO DE SERVICIO POSTVENTA	Código: Revisado: Aprobado:	01.P4.S3. Responsible Servicio al Cliente Gerente
---	--	--	--



Intencionalmente en blanco

Versión: 00 Fecha: 10-jun-2014	Página: 240 de 9	Revisión: 00 Fecha: 10-jun-2014
---	-------------------------	--

	PROCEDIMIENTO DE SERVICIO POSTVENTA	Código: Revisado: Aprobado:	O1.P4.S3. Responsible Servicio al Cliente Gerente
---	--	--	---

11. ANEXOS

Anexo “A”

Plan Anual de Fidelización de Clientes

PLAN ANUAL DE FIDELIZACIÓN DE LAND PLASTIK

AÑO 2014

MENSAJE DE LA GERENCIA

1. El Cliente, lo más importante de LANDPLASTIK CÍA. LTDA.
2. Incentivos de productos promocionales
3. Incentivos en cantidades de producto
4. Incentivos de puntos acumulados para uso en supermercados
5. Incentivos de millas acumuladas

Intencionalmente en blanco

Versión: 00 Fecha: 10-jun-2014	Página: 241 de 9	Revisión: 00 Fecha: 10-jun-2014
---	-------------------------	--

	PROCEDIMIENTO DE SERVICIO POSTVENTA	Código: Revisado: Aprobado:	O1.P4.S3. Responsible Servicio al Cliente Gerente
---	--	--	---

Anexo “B”

Informe de Ejecución de Plan Anual de Fidelización de Clientes

PLAN ANUAL DE FIDELIZACIÓN DE LAND PLASTIK

AÑO 2014

ANTECEDENTES

DESARROLLO

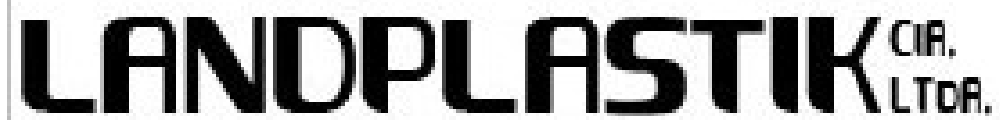
- Incentivos entregados de productos promocionales
- Incentivos entregados de cantidades de producto
- Incentivos entregados de puntos acumulados para uso en supermercados
- Incentivos entregados de millas acumuladas

Intencionalmente en blanco

MANUAL DE PROCESOS

PROCESOS DE APOYO


Código:	PROCESOS DE APOYO GESTIÓN FINANCIERA
A1.P1.S1.	PROCEDIMIENTO DE PRESUPUESTO
A1.P1.S2.	PROCEDIMIENTO DE CONTABILIDAD
A1.P1.S3.	PROCEDIMIENTO DE TESORERÍA



PROCEDIMIENTO DE PRESUPUESTO

Versión 00

Fecha: 10-jun-2014

	PROCEDIMIENTO DE PRESUPUESTO	Código: Revisado: Aprobado:	A1.P1.S1. Responsable Gestión Financiera Gerente
---	-------------------------------------	--	--

REVISIÓN Y APROBACIÓN

Código: A1.P1.S1.	PROCEDIMIENTO DE PRESUPUESTO	Versión: 00 Fecha: 10-JUN-2014
Actualizado por:	Secretaria	Firma: Nombre y Apellido Fecha:
Revisado por:	Responsable de Gestión Financiera	Firma: Nombre y Apellido Fecha:
Aprobado por:	Gerente	Firma: Nombre y Apellido Fecha:

	PROCEDIMIENTO DE PRESUPUESTO	Código: Revisado: Aprobado:	A1.P1.S1. Responsable Gestión Financiera Gerente
---	-------------------------------------	--	--

1. OBJETIVO

El objetivo del presente documento es establecer la metodología para programar y ejecutar el presupuesto de LANDPLASTIK CÍA. LTDA.

2. ALCANCE

El procedimiento de Presupuesto se inicia con la actividad de actualizar el portafolio de proyectos de inversión y gasto corriente y termina con la actividad de difundir la ejecución presupuestaria.

3. RESPONSABLES

PROVEEDORES	USUARIOS	CLIENTES
Procesos de LANDPLASTIK CÍA. LTDA.	Responsable del proceso de Gestión Financiera	Procesos de LANDPLASTIK CÍA. LTDA.

4. DEFINICIONES

- **Presupuesto:** Plan de operaciones y recursos de una empresa, que se formula para lograr en un cierto periodo los objetivos propuestos y se expresa en términos monetarios.
- **Ingresos:** Todas las entradas económicas que recibe una empresa, por la venta de sus productos y/o servicios.
- **Gastos:** Egreso o salida de dinero que una empresa debe pagar por bienes y/o servicios.

5. INDICADORES DE GESTIÓN

	Clasificación del Resultado			
Indicador	Malo	Regular	Bueno	Periodo de medición
% de No conformidades a la emisión de certificaciones presupuestarias cerradas: No. conformidades cerradas / No. conformidades detectadas x 100	IG<59%	60% ≤ IG ≤ 89%	IG >90%	mensual

	PROCEDIMIENTO DE PRESUPUESTO	Código: Revisado: Aprobado:	A1.P1.S1. Responsable Gestión Financiera Gerente
---	-------------------------------------	--	--

6. REFERENCIAS

- Norma ISO 9001:2008

7. REGISTROS

Identificación	Responsable	Archivo			Disposición
		Tiempo activo	Medio Soporte	Responsable	
Proyección Presupuestaria Trimestral	Responsable de Gestión Financiera	1 año	impreso	Oficina de la Unidad de Gestión Financiera	Archivo General
Certificaciones Presupuestarias	Responsable de Gestión Financiera	1 año	impreso	Oficina de la Unidad de Gestión Financiera	Archivo General
Reporte trimestral de ejecución presupuestaria	Responsable de Gestión Financiera	1 año	impreso	Oficina de la Unidad de Gestión Financiera	Archivo General


8. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

- Actualizar el portafolio de proyectos de inversión y gasto corriente;
- Recibir la proforma presupuestaria;
- Estimar los ingresos por ventas;
- Estimar gastos de actividades de inversión y gasto corriente;
- Determinar la proyección presupuestaria trimestral;
- Si no es autorizada la proyección presupuestaria trimestral regresa a la actividad d. Si es aprobada continua la siguiente actividad;
- Determinar metas presupuestarias;
- Si no son autorizadas las metas presupuestarias regresa a la actividad f. Si son autorizadas continua la siguiente actividad;
- Emitir certificaciones presupuestarias previa la contratación;
- Realizar la regulación presupuestaria luego de la contratación;
- Emitir el reporte de ejecución presupuestaria;
- Difundir la ejecución presupuestaria.

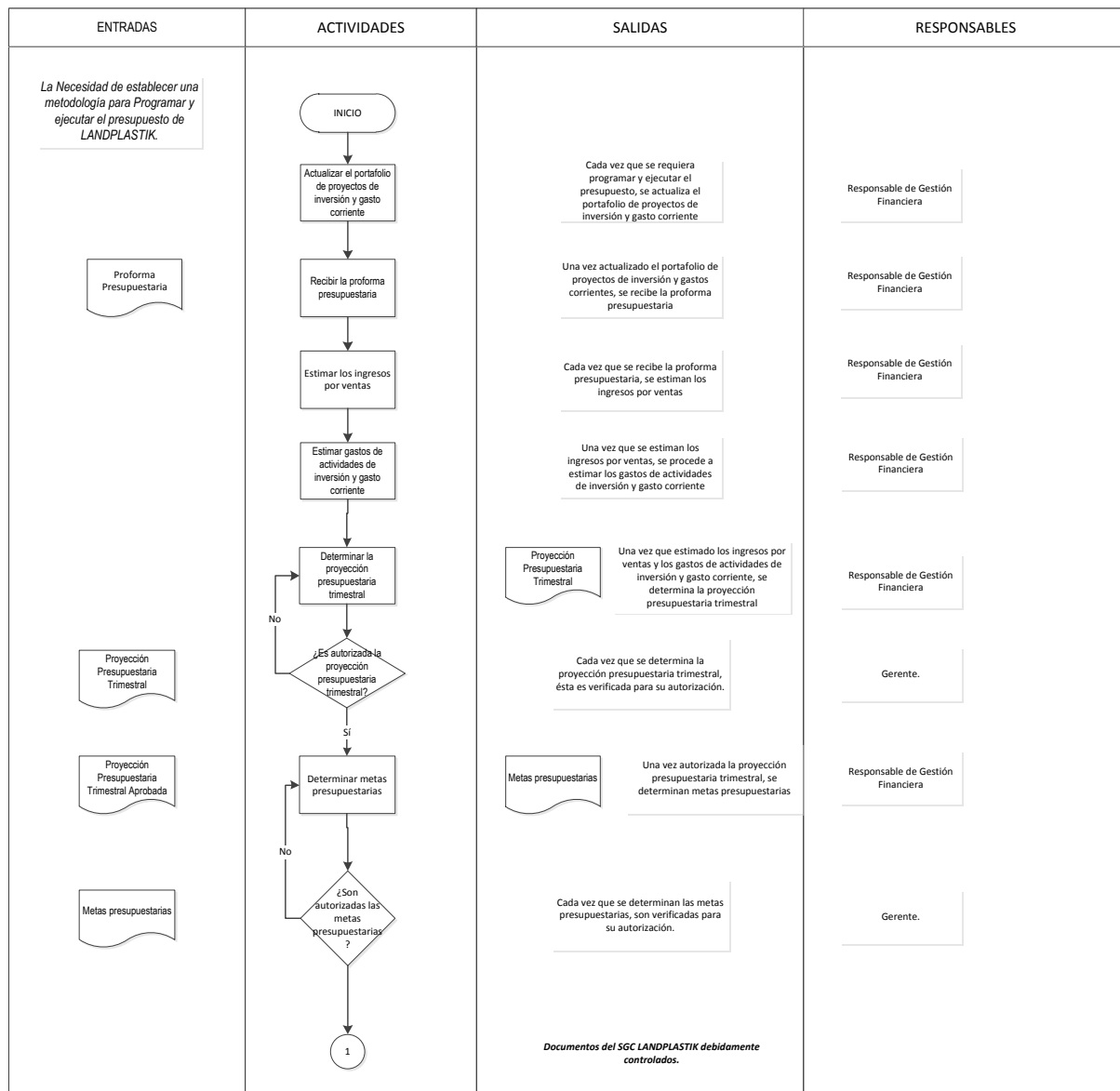
9. CONTROLES DEL PROCEDIMIENTO

- Controlar la proyección presupuestaria trimestral;
- Controlar la ejecución presupuestaria.

Versión: 00 Fecha: 10-jun-2014	Página: 247 de 10	Revisión: 00 Fecha: 10-jun-2014
---	--------------------------	--

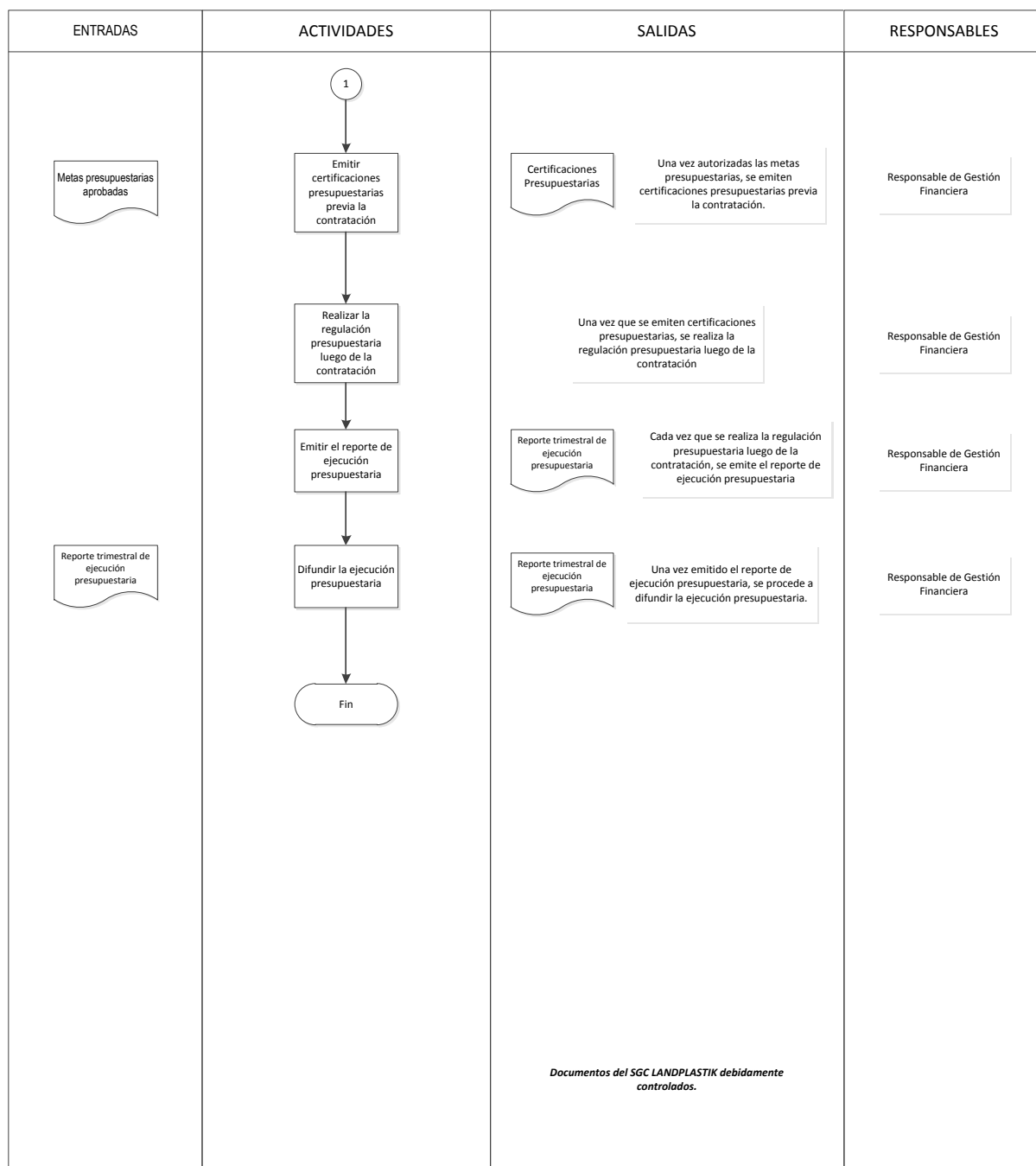
	PROCEDIMIENTO DE PRESUPUESTO	Código: A1.P1.S1. Revisado: Responsable Gestión Financiera Aprobado: Gerente
---	-------------------------------------	---

10. DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCEDIMIENTO



Intencionalmente en blanco

	PROCEDIMIENTO DE PRESUPUESTO	Código: A1.P1.S1. Revisado: Responsable Gestión Financiera Aprobado: Gerente
---	-------------------------------------	---



Intencionalmente en blanco

Versión: 00 Fecha: 10-jun-2014	Página: 249 de 10	Revisión: 00 Fecha: 10-jun-2014
---	--------------------------	--

	PROCEDIMIENTO DE PRESUPUESTO	Código: Revisado: Aprobado:	A1.P1.S1. Responsable Gestión Financiera Gerente
---	-------------------------------------	--	--

11. ANEXOS

Anexo “A”

Proyección presupuestaria trimestral

PROYECCIÓN PRESUPUESTARIA TRIMESTRAL DE LAND PLASTIK

AÑO 2014

MENSAJE DE LA GERENCIA

1. Políticas para la ejecución presupuestaria
2. Evidencia para la ejecución presupuestaria
3. Control trimestral de la ejecución presupuestaria
4. Proyección de ejecución presupuestaria ENE- FEB- MAR
5. Proyección de ejecución presupuestaria ABR- MAY- JUN
6. Proyección de ejecución presupuestaria JUL- AGO- SEP
7. Proyección de ejecución presupuestaria OCT- NOV- DI

Intencionalmente en blanco

	PROCEDIMIENTO DE PRESUPUESTO	Código: Revisado: Aprobado:	A1.P1.S1. Responsable Gestión Financiera Gerente
---	-------------------------------------	--	--

Anexo "B"

Certificación Presupuestaria

FORMATO PARA LA EMISION DE CERTIFICACIONES PRESUPUESTARIAS DE LAND PLASTIK

AÑO 2014

CERTIFICACIÓN PRESUPUESTARIA No.

FECHA

NOMBRE LA PARTIDA PRESUPUESTARIA:

CODIGO DE LA PARTIDA PRESUPUESTARIA:

VALOR SIN IVA:

VALOR CON IVA:

Intencionalmente en blanco

	PROCEDIMIENTO DE PRESUPUESTO	Código: Revisado: Aprobado:	A1.P1.S1. Responsible Gestión Financiera Gerente
---	-------------------------------------	--	--

Anexo "C"

Reporte de Ejecución Presupuestaria

REPORTE DE EJECUCIÓN PRESUPUESTARIA DE LAND PLASTIK

AÑO 2014

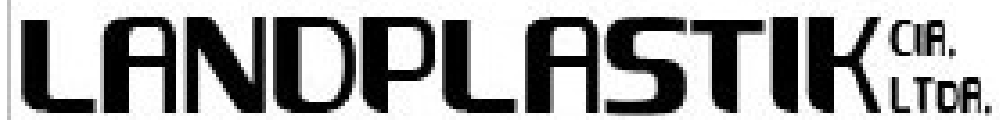
Reporte No.

FECHA

PERIODO DE EJECUCIÓN:

PERIODO	PLANIFICADO	EJECUTADO	DIFERENCIA
ENERO			
FEBRERO			
MARZO			

Intencionalmente en blanco



PROCEDIMIENTO DE CONTABILIDAD

Versión 00

Fecha: 10-jun-2014

	PROCEDIMIENTO DE CONTABILIDAD	Código: Revisado: Aprobado:	A1.P1.S2. Responsable Gestión Financiera Gerente
---	--------------------------------------	--	--

REVISIÓN Y APROBACIÓN

Código: A1.P1.S2.	PROCEDIMIENTO DE CONTABILIDAD	Versión: 00 Fecha: 10-JUN-2014
Actualizado por:	Secretaria	Firma: Nombre y Apellido Fecha:
Revisado por:	Responsable de Gestión Financiera	Firma: Nombre y Apellido Fecha:
Aprobado por:	Gerente	Firma: Nombre y Apellido Fecha:

	PROCEDIMIENTO DE CONTABILIDAD	Código: Revisado: Aprobado:	A1.P1.S2. Responsable Gestión Financiera Gerente
---	--------------------------------------	--	--

1. OBJETIVO

El objetivo del presente documento es establecer una metodología para el registro de las transacciones contables para la administración de LANDPLASTIK CÍA. LTDA., que permitan elaborar en forma oportuna los estados financieros, registrar, clasificar y resumir en forma significativa y en términos monetarios, las transacciones y eventos de carácter financiero de la empresa.

2. ALCANCE

El procedimiento de Contabilidad se inicia con la actividad de realizar la apertura Contable Anual y termina con la actividad de difundir los resultados de la actividad empresarial.

3. RESPONSABLES

PROVEEDORES	USUARIOS	CLIENTES
Procesos de LANDPLASTIK CÍA. LTDA.	Responsable del proceso de Gestión Financiera	Procesos de LANDPLASTIK CÍA. LTDA.

4. DEFINICIONES

- **Contabilidad:** Conjunto de actividades mediante las cuales se fijan los objetivos y se determinan las líneas de acción más apropiadas para alcanzarlos.
- **Transacciones contables:** Amplio plan de acción para el logro de los objetivos de la empresa y el cumplimiento de su misión.
- **Estados Financieros:** Proceso mediante el cual se determinan los objetivos o puntos de referencia deseados y se diseñan los medios para alcanzarlos.
- **Activo:** El activo está formado por todos los valores propiedad de la empresa, cuya fuente de financiamiento originó aumentos en las cuentas pasivas.
- **Balance General:** Estado básico demostrativo de la situación financiera de una empresa, a una fecha determinada, preparado de acuerdo con los principios básicos de contabilidad gubernamental que incluye el activo, el pasivo y el capital contable.
- **Libros de Contabilidad:** Son aquellos en los que se efectúan los registros o asientos contables por las distintas operaciones realizadas por las empresas. Diario, Mayor, Inventarios, Balances.

	PROCEDIMIENTO DE CONTABILIDAD	Código:	A1.P1.S2.
		Revisado:	Responsable Gestión Financiera
		Aprobado:	Gerente

5. INDICADORES DE GESTIÓN

Indicador	Clasificación del Resultado			Periodo de medición
	Malo	Regular	Bueno	
% de No conformidades al Estado de Resultados cerradas: No. conformidades cerradas / No. conformidades detectadas x 100	IG<59%	60% ≤ IG ≤ 89%	IG >90%	mensual

6. REFERENCIAS

- Norma ISO 9001:2008

7. REGISTROS

Identificación	Responsable	Archivo			Disposición
		Tiempo activo	Medio Soporte	Responsable	
Diario de ingresos y egresos	Responsable de Gestión Financiera	5 años	impreso	Oficina de la Unidad de Gestión Financiera	Archivo General
Arqueos de Caja	Responsable de Gestión Financiera	5 años	impreso	Oficina de la Unidad de Gestión Financiera	Archivo General
Conciliaciones Bancarias	Responsable de Gestión Financiera	5 años	impreso	Oficina de la Unidad de Gestión Financiera	Archivo General
Conciliaciones de activos fijos	Responsable de Gestión Financiera	5 años	impreso	Oficina de la Unidad de Gestión Financiera	Archivo General
Balance General	Responsable de Gestión Financiera	5 años	impreso	Oficina de la Unidad de Gestión Financiera	Archivo General
Estado de Resultados	Responsable de Gestión Financiera	5 años	impreso	Oficina de la Unidad de Gestión Financiera	Archivo General

	PROCEDIMIENTO DE CONTABILIDAD	Código: A1.P1.S2. Revisado: Responsable Gestión Financiera Aprobado: Gerente
---	--------------------------------------	---

8. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

- a. Realizar la apertura contable anual;
- b. Registrar los ingresos;
- c. Registrar los egresos;
- d. Determinar los saldos de ingresos y egresos;
- e. Si los saldos no son aprobados regresa a la actividad d. Si son aprobados, continua la siguiente actividad;
- f. Realizar arqueos de caja;
- g. Si los arqueos no son satisfactorios regresa a la actividad f. Si son aprobados, continua la siguiente actividad;
- h. Realizar conciliaciones bancarias;
- i. Si las conciliaciones no son aprobados regresa a la actividad h. Si son aprobados, continua la siguiente actividad;
- j. Realizar conciliaciones de activos fijos y materiales;
- k. Si las conciliaciones no son aprobadas regresa a la actividad j. Si son aprobadas, continua la siguiente actividad;
- l. Realizar ajustes;
- m. Realizar el Balance General;
- n. Realizar los Estados Financieros;
- o. Presentar el Balance General y los Estados Financieros.
- p. Si los estados financieros no son aprobados regresa a la actividad o. Si son aprobados, continua la siguiente actividad;
- q. Difundir los resultados de la actividad empresarial.

9. CONTROLES DEL PROCEDIMIENTO

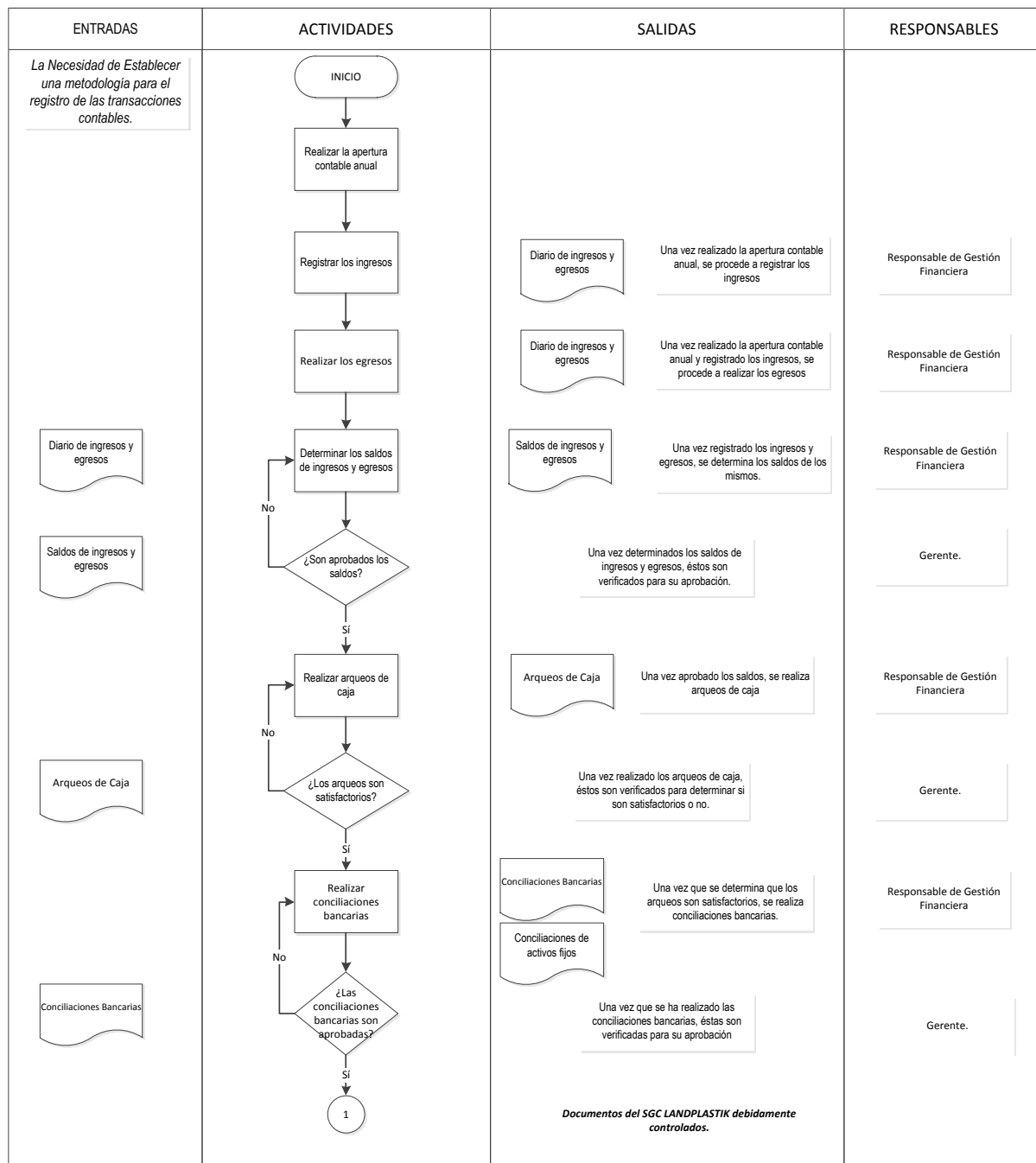
- a. Controlar las conciliaciones de activos fijos.
- b. Controlar el Balance General y Estado de Resultados.

Intencionalmente en blanco


Versión: 00 Fecha: 10-jun-2014	Página: 257 de 14	Revisión: 00 Fecha: 10-jun-2014
---	--------------------------	--

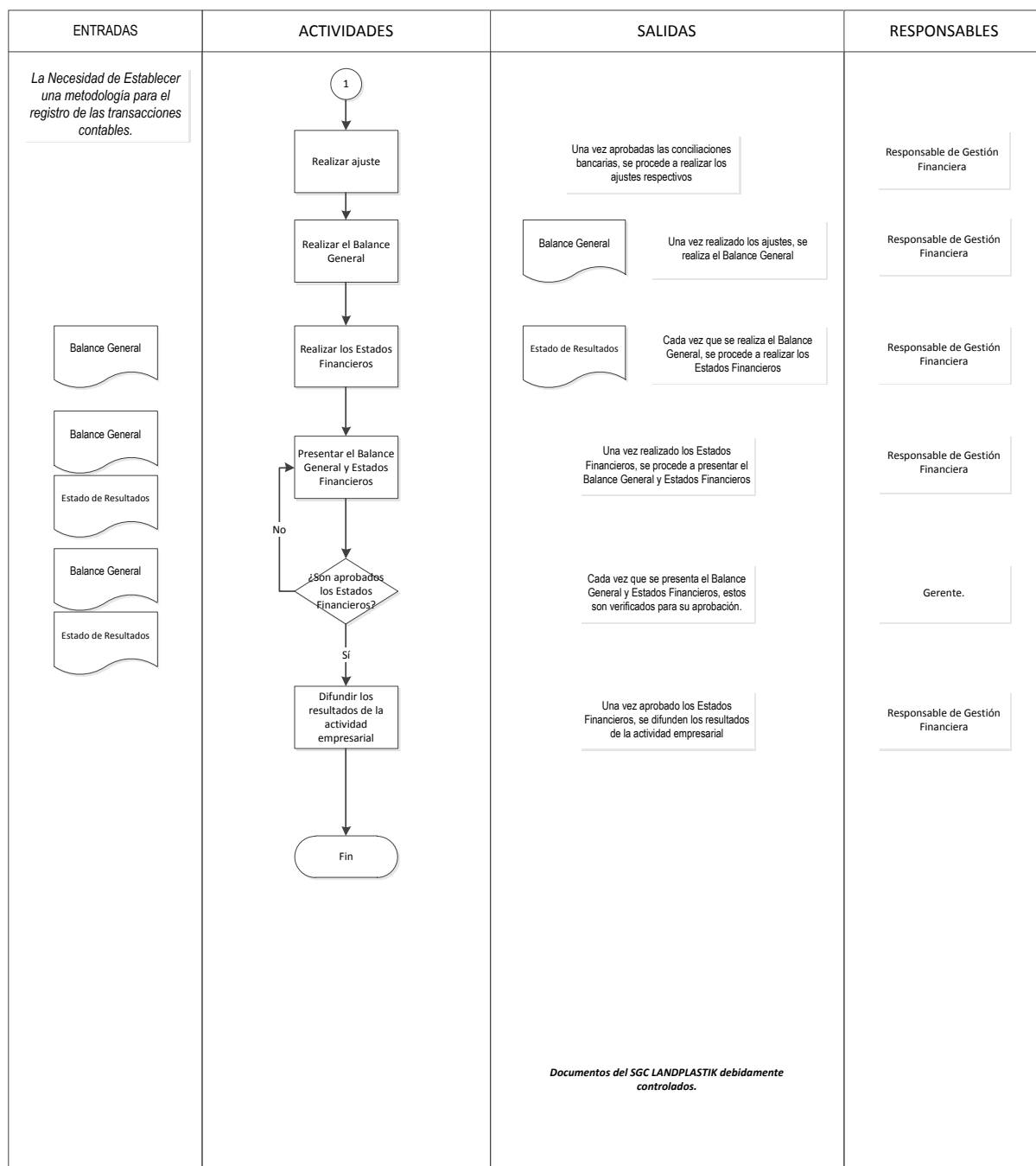
	PROCEDIMIENTO DE CONTABILIDAD	Código: A1.P1.S2. Revisado: Responsable Gestión Financiera Aprobado: Gerente
---	--------------------------------------	---

10. DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCEDIMIENTO



Intencionalmente en blanco

	PROCEDIMIENTO DE CONTABILIDAD	Código: A1.P1.S2. Revisado: Responsable Gestión Financiera Aprobado: Gerente
---	--------------------------------------	---



Intencionalmente en blanco

	PROCEDIMIENTO DE CONTABILIDAD	Código: Revisado: Aprobado:	A1.P1.S2. Responsable Gestión Financiera Gerente
---	--------------------------------------	--	--

Anexo "B"

Arqueos de caja

FORMATO DE ARQUEOS DE CAJA DE LAND PLASTIK

AÑO 2014

MES:

FECHA:

CAJA No.

RESPONSABLE:

DENOMINACIÓN	SALDO CONTABLE	SALDO FÍSICO	DIFERENCIA
CHEQUES			
BILLETES			
MONEDAS			

Intencionalmente en blanco

	PROCEDIMIENTO DE CONTABILIDAD	Código: Revisado: Aprobado:	A1.P1.S2. Responsable Gestión Financiera Gerente
---	--------------------------------------	--	--

Anexo "C"

Conciliaciones Bancarias

FORMATO DE CONCILIACIONES BANCARIAS DE LAND PLASTIK

AÑO 2014

MES:

FECHA:

BANCO	SALDO ESTADO DE CUENTA	SALDO EN LIBROS	DIFERENCIA
X			
Y			
Z			

Intencionalmente en blanco

	PROCEDIMIENTO DE CONTABILIDAD	Código: Revisado: Aprobado:	A1.P1.S2. Responsible Gestión Financiera Gerente
---	--------------------------------------	--	--

Anexo “D”

Conciliaciones de Activos Fijos

FORMATO DE CONCILIACIONES DE ACTIVOS FIJOS Y MATERIALES DE LAND PLASTIK

AÑO 2014

MES:

FECHA:

RESPONSABLE:

DESCRIPCIÓN	SALDO FÍSICO	SALDO EN LIBROS	DIFERENCIA
x			
y			
z			

Intencionalmente en blanco

	PROCEDIMIENTO DE CONTABILIDAD	Código: Revisado: Aprobado:	A1.P1.S2. Responsable Gestión Financiera Gerente
---	--------------------------------------	--	--

Anexo “E”

Balance General

FORMATO DE BALANCE GENERAL DE LAND PLASTIK

AÑO 2014

FECHA:

ACTIVO TOTAL

Activo circulante

Activo largo Plazo

Activos fijos netos

Activo diferido

Otros activos

PASIVO TOTAL

Pasivo circulante

Pasivo no circulante

Créditos no diferidos

Otros pasivos

CAPITAL

Patrimonio neto

Capital contribuido

Capital ganado

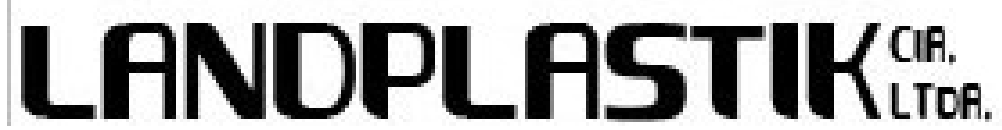
	PROCEDIMIENTO DE CONTABILIDAD	Código: Revisado: Aprobado:	A1.P1.S2. Responsable Gestión Financiera Gerente
---	--------------------------------------	--	--

Anexo "F"

Balance General

FORMATO DE ESTADO DE RESULTADOS DE LAND PLASTIK AÑO 2014 FECHA: INGRESOS /VENTAS TOTALES (-) Costo de ventas Resultado Bruto (-) Gastos Operativos Resultado Operativo (-) circuito interno de financiamiento (gastos financieros, pérdidas en cambios, ingresos financieros, utilidad de cambio, resultado por posición monetaria) Resultado después de costo financiero Otras operaciones financieras Resultados antes de impuestos Impuestos a las ganancias Resultado después de impuestos Resultado de inversiones permanentes Utilidad de operaciones continuadas Resultado de operaciones descontinuadas Utilidad consolidada (-) interés minoritario Utilidad/ganancia neta

Intencionalmente en blanco



PROCEDIMIENTO DE TESORERÍA

Versión 00

Fecha: 10-jun-2014

	PROCEDIMIENTO DE TESORERÍA	Código: Revisado: Aprobado:	A1.P1.S3. Responsable Gestión Financiera Gerente
---	-----------------------------------	--	--

REVISIÓN Y APROBACIÓN

Código: A1.P1.S3.	PROCEDIMIENTO DE TESORERÍA	Versión: 00 Fecha: 10-JUN-2014
Actualizado por:	Secretaria	Firma: Nombre y Apellido Fecha:
Revisado por:	Responsable de Gestión Financiera	Firma: Nombre y Apellido Fecha:
Aprobado por:	Gerente	Firma: Nombre y Apellido Fecha:

	PROCEDIMIENTO DE TESORERÍA	Código: A1.P1.S3. Revisado: Responsable Gestión Financiera Aprobado: Gerente
---	-----------------------------------	---

1. OBJETIVO

El objetivo del presente documento es establecer una metodología para pagos e ingresos de valores en la Tesorería, a fin de brindar una respuesta oportuna y efectiva a los clientes de LANDPLASTIK CÍA. LTDA.

2. ALCANCE

El procedimiento de Tesorería se inicia con la actividad de recibir y verificar los expedientes de los pagos por ingresos y termina con la actividad de enviar los reportes a las áreas correspondientes.

3. RESPONSABLES

PROVEEDORES	USUARIOS	CLIENTES
Procesos de LANDPLASTIK CÍA. LTDA.	Responsable del proceso de Gestión Financiera	Proveedores de LANDPLASTIK CÍA. LTDA.

4. DEFINICIONES

- **Tesorería:** Área de una empresa en la que se gestionan las acciones relacionadas con las operaciones de flujos monetarios. Ejecución de pagos y cobros-Gestión de caja.
- **Pagos:** Desembolso de dinero para extinguir las obligaciones, de modo que se dé cumplimiento efectivo de la prestación.
- **Ingresos:** Todas las entradas económicas que recibe una empresa, por la venta de sus productos y/o servicios.

Intencionalmente en blanco

Versión: 00 Fecha: 10-jun-2014	Página: 268 de 10	Revisión: 00 Fecha: 10-jun-2014
-----------------------------------	-------------------	------------------------------------

	PROCEDIMIENTO DE TESORERÍA	Código: Revisado: Aprobado:	A1.P1.S3. Responsable Gestión Financiera Gerente
---	-----------------------------------	--	--

5. INDICADORES DE GESTIÓN

	Clasificación del Resultado			
Indicador	Malo	Regular	Bueno	Periodo de medición
% de No conformidades a los pagos cerradas: No. conformidades cerradas / No. conformidades detectadas x 100	IG<59%	$60\% \leq IG \leq 89\%$	IG >90%	mensual
% de cobros realizados a tiempo: No. cobros efectivizados / No. cobros totales x 100	IG<59%	$60\% \leq IG \leq 89\%$	IG >90%	mensual
% de garantías ejecutadas: No. garantías ejecutadas / No. garantías vencidas x 100	IG<59%	$60\% \leq IG \leq 89\%$	IG >90%	mensual

6. REFERENCIAS

- Norma ISO 9001:2008

Intencionalmente en blanco

	PROCEDIMIENTO DE TESORERÍA	Código: Revisado: Aprobado:	A1.P1.S3. Responsable Gestión Financiera Gerente
---	-----------------------------------	--	--

7. REGISTROS

Identificación	Responsable	Archivo			Disposición
		Tiempo activo	Medio Soporte	Responsable	
Aprobación de Pagos	Responsable de Gestión Financiera	5 años	impreso	Oficina de la Unidad de Gestión Financiera	Archivo General
Auxiliar de Cuentas por Cobrar	Responsable de Gestión Financiera	5 años	impreso	Oficina de la Unidad de Gestión Financiera	Archivo General
Auxiliar de Vigencia de Garantías	Responsable de Gestión Financiera	5 años	impreso	Oficina de la Unidad de Gestión Financiera	Archivo General

8. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

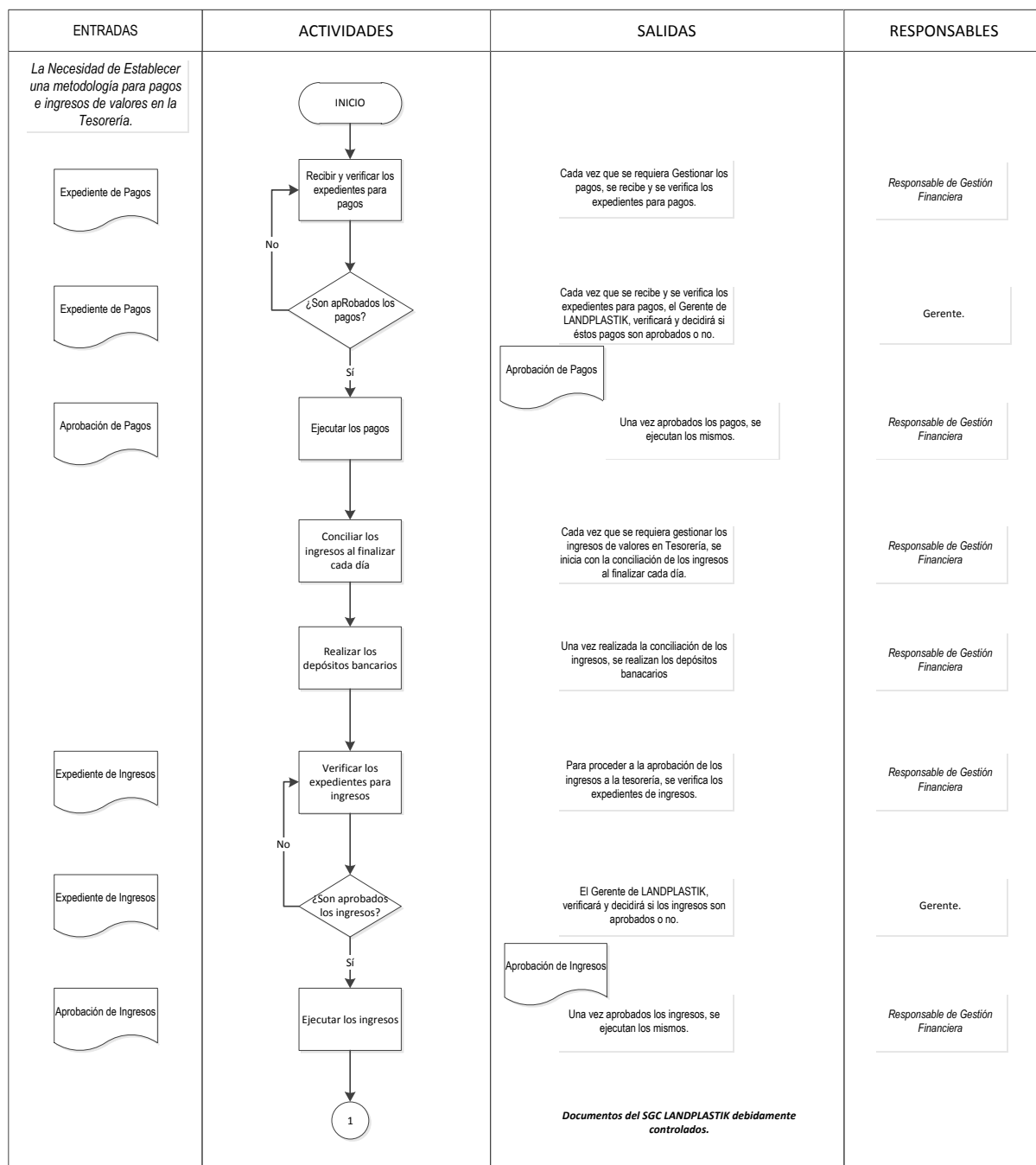
- a. Recibir y verificar los expedientes para pagos;
- b. Si no son aprobados los pagos regresa a la actividad a. Si son aprobados pasa a la siguiente actividad;
- c. Ejecutar los pagos;
- d. Conciliar los ingresos al finalizar cada día;
- e. Realizar los depósitos bancarios;
- f. Verificar los expedientes para ingresos;
- g. Si no son aprobados los ingresos regresa a la actividad e. Si son aprobados pasa a la siguiente actividad;
- h. Ejecutar los ingresos;
- i. Verificar los documentos registrados contra los depósitos;
- j. Realizar el cuadre diario del fondo de Tesorería;
- k. Realizar los trámites de cobranzas;
- l. Actualizar el auxiliar de cuentas por cobrar;
- m. Realizar las declaraciones de impuestos al SRI;
- n. Realizar los trámites de actualización y ejecución de garantías;
- o. Actualizar el auxiliar de vigencia de garantías;
- p. Enviar los reportes a las áreas correspondientes.

9. CONTROLES DEL PROCEDIMIENTO

- a. Controlar la aprobación y ejecución de pagos;
- b. Controlar los trámites de cobranzas.


	PROCEDIMIENTO DE TESORERÍA	Código: A1.P1.S3. Revisado: Responsable Gestión Financiera Aprobado: Gerente
---	-----------------------------------	---

10. DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCEDIMIENTO



Intencionalmente en blanco

	PROCEDIMIENTO DE TESORERÍA	Código: A1.P1.S3. Revisado: Responsable Gestión Financiera Aprobado: Gerente
---	-----------------------------------	---

ENTRADAS	ACTIVIDADES	SALIDAS	RESPONSABLES
<p><i>La Necesidad de Establecer una metodología para pagos e ingresos de valores en la Tesorería.</i></p>	 <pre> graph TD 1((1)) --> A[Verificar los documentos registrados contra los depósitos] A --> B[Realizar el cuadre diario del fondo de Tesorería] B --> C[Realizar los trámites de cobranzas] C --> D[Actualizar el auxiliar de cuentas por cobrar] D --> E[Realizar las declaraciones de impuestos al SRI] E --> F[Realizar los trámites de actualización y ejecución de garantías] F --> G[Actualizar el auxiliar de vigencia de garantías] G --> H[Enviar los reportes a las áreas correspondientes] H --> Fin([Fin]) </pre>	<p>Una vez ejecutados los ingresos a Tesorería, se procede a verificar los documentos registrados contra los depósitos.</p> <p>Una vez verificado los documentos registrados contra los depósitos, se realiza el cuadre diario del fondo de Tesorería.</p> <p>Una vez realizado el cuadre del fondo de Tesorería, se realizan los trámites de cobranzas.</p> <p>Auxiliar de Cuentas por Cobrar Cada vez que se realizan los trámites de cobranzas se actualiza el Auxiliar de Cuentas por Cobrar.</p> <p>Una vez que se actualiza el Auxiliar de Cuentas por Cobrar, se procede a realizar las declaraciones de impuestos al SRI.</p> <p>Una vez realizadas las declaraciones de impuestos al SRI, se realizan los trámites de actualización y ejecución de garantías.</p> <p>Auxiliar de Vigencia de Garantías Cada vez que se realizan los trámites de actualización y ejecución de garantías, se actualiza el auxiliar de vigencia de garantías.</p> <p>Una vez actualizado el auxiliar de vigencia de garantías, se procede a enviar los reportes a las áreas correspondientes.</p> <p>Documentos del SGC LANDPLASTIK debidamente controlados.</p>	<p><i>Responsable de Gestión Financiera</i></p> <p><i>Responsable de Gestión Financiera</i></p> <p><i>Responsable de Gestión Financiera</i></p> <p><i>Responsable de Gestión Financiera</i></p> <p><i>Responsable de Gestión Financiera</i></p> <p><i>Responsable de Gestión Financiera</i></p> <p><i>Responsable de Gestión Financiera</i></p>

Intencionalmente en blanco

	PROCEDIMIENTO DE TESORERÍA	Código: Revisado: Aprobado:	A1.P1.S3. Responsable Gestión Financiera Gerente
---	-----------------------------------	--	--

11. ANEXOS

Anexo “A”

Aprobación de Pagos

FORMATO DE APROBACIÓN DE PAGOS DE LAND PLASTIK

AÑO 2014

FECHA:

1. NOMBRE Y CÓDIGO DE LA PARTIDA PRESUPUESTARIA
2. CONCEPTO DEL OBJETO QUE MOTIVA EL PAGO
3. VERIFICACIÓN DE CUMPLIMIENTO DE REQUISITOS PREVIO AL PAGO
4. VALOR SIN IVA
5. VALOR CON IVA
6. RETENCIÓN EN LA FUENTE DEL IMPUESTO A LA RENTA
7. RETENCIÓN EN LA FUENTE DEL IVA

Intencionalmente en blanco


	PROCEDIMIENTO DE TESORERÍA	Código: Revisado: Aprobado:	A1.P1.S3. Responsable Gestión Financiera Gerente
---	-----------------------------------	--	--

Anexo "B"

Auxiliar de Cuentas por Cobrar

REGISTRO DE CUENTAS POR COBRAR DE LAND PLASTIK AÑO 2014					
DEUDOR	VALOR Y FECHA	SALDO ANTERIOR	INGRESO	SALDO ACTUAL	TIEMPO DE MOROSIDAD DE LA DEUDA

Intencionalmente en blanco

	PROCEDIMIENTO DE TESORERÍA	Código: Revisado: Aprobado:	A1.P1.S3. Responsable Gestión Financiera Gerente
---	-----------------------------------	--	--

Anexo “c”

Auxiliar de Vigencia de Garantías

REGISTRO DE VIGENCIA DE GARANTÍAS DE LAND PLASTIK

AÑO 2014

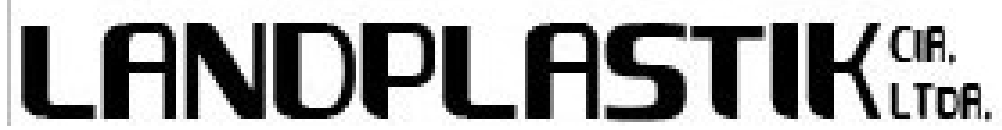
GARANTÍA	VALOR Y FECHA	VIGENCIA DESDE:	VIGENCIA HASTA:	FECHA PARA SOLICITAR RENOVACIÓN O EJECUCIÓN

Intencionalmente en blanco

PROCESOS DE APOYO

GESTIÓN RECURSOS HUMANOS


Código:	PROCESOS DE APOYO GESTIÓN RECURSOS HUMANOS
A1.P2.S1.	PROCEDIMIENTO DE SELECCIÓN DEL PERSONAL
A1.P2.S2.	PROCEDIMIENTO DE CAPACITACIÓN
A1.P2.S3.	PROCEDIMIENTO DE EVALUACIÓN DEL PERSONAL
A1.P2.S4.	PROCEDIMIENTO DE AMBIENTE LABORAL



PROCEDIMIENTO DE SELECCIÓN DEL PERSONAL


Versión 00

Fecha: 10-jun-2014

	PROCEDIMIENTO DE SELECCIÓN DEL PERSONAL	Código: Revisado: Aprobado:	A1.P2.S1. Responsible Gestión Recursos Humanos Gerente
---	--	--	--

REVISIÓN Y APROBACIÓN

Código: A1.P2.S1.	PROCEDIMIENTO DE SELECCIÓN DEL PERSONAL	Versión: 00 Fecha: 10-JUN-2014
Actualizado por:	Secretaria	Firma: Nombre y Apellido Fecha:
Revisado por:	Responsable de Gestión Recursos Humanos	Firma: Nombre y Apellido Fecha:
Aprobado por:	Gerente	Firma: Nombre y Apellido Fecha:

	PROCEDIMIENTO DE SELECCIÓN DEL PERSONAL	Código: Revisado: Aprobado:	A1.P2.S1. Responsable Gestión Recursos Humanos Gerente
---	--	--	--

1. OBJETIVO

El objetivo del presente documento es establecer una metodología para el ingreso de personal competente a la empresa.

2. ALCANCE

El procedimiento de Selección del Personal se inicia con la actividad de definir el modelo de competencias de los puestos y termina con la actividad de ingresar al contratado al sistema de evaluación del Personal.

3. RESPONSABLES

PROVEEDORES	USUARIOS	CLIENTES
Procesos de LANDPLASTIK CÍA. LTDA.	Responsable del proceso de Gestión Recursos Humanos	Procesos de LANDPLASTIK CÍA. LTDA.

4. DEFINICIONES

- **Selección:** Proceso mediante el cual se elige a la persona idónea para ocupar un puesto de trabajo.
- **Entrevista:** Acto mediante el cual el empleador trata de obtener información necesaria del entrevistado, mediante varias técnicas y preguntas, para encontrar al candidato idóneo, el cual formará parte de la actividad organizacional.
- **Vacante:** Puesto que no tiene titular. Disponibilidad de una tarea a realizar y un puesto a desempeñar.


5. INDICADORES DE GESTIÓN

	Clasificación del Resultado			
Indicador	Malo	Regular	Bueno	Periodo de medición
% de Rotación del Personal.	IG >90%	60% ≤ IG ≤ 89%	IG <59%	Mensual

6. REFERENCIAS


- Norma ISO 9001:2008

Versión: 00 Fecha: 10-jun-2014	Página: 279 de 9	Revisión: 00 Fecha: 10-jun-2014
---	-------------------------	--

	PROCEDIMIENTO DE SELECCIÓN DEL PERSONAL	Código:	A1.P2.S1.
		Revisado:	Responsable Gestión Recursos Humanos
		Aprobado:	Gerente

7. REGISTROS

Identificación	Responsable	Archivo			Disposición
		Tiempo activo	Medio Soporte	Responsable	
Modelo de perfiles por competencias de los puestos	Responsable de Gestión Recursos Humanos	5 años	impreso	Oficina de la Unidad de Gestión Recursos Humanos	Archivo General
Programa de inducción del contratado	Responsable de Gestión Recursos Humanos	1 año	impreso	Oficina de la Unidad de Gestión Recursos Humanos	Archivo General
Informe de puntajes de la hoja de vida de los candidatos	Responsable de Gestión Recursos Humanos	1 año	impreso	Oficina de la Unidad de Gestión Recursos Humanos	Archivo General
Informe de puntajes de la entrevista de los candidatos	Responsable de Gestión Recursos Humanos	1 año	impreso	Oficina de la Unidad de Gestión Recursos Humanos	Archivo General
Informe de puntajes totales de los candidatos	Responsable de Gestión Recursos Humanos	1 año	impreso	Oficina de la Unidad de Gestión Recursos Humanos	Archivo General
Informe de la inducción de los contratados	Responsable de Gestión Recursos Humanos	1 año	impreso	Oficina de la Unidad de Gestión Recursos Humanos	Archivo General
Informe del período de prueba de los contratados	Responsable de Gestión Recursos Humanos	1 año	impreso	Oficina de la Unidad de Gestión Recursos Humanos	Archivo General

	PROCEDIMIENTO DE SELECCIÓN DEL PERSONAL	Código: Revisado: Aprobado:	A1.P2.S1. Responsable Gestión Recursos Humanos Gerente
---	--	--	--

8. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO


- a. Definir el modelo de perfiles por competencias de los puestos;
- b. Definir el programa de inducción del contratado;
- c. Definir las vacantes a ocupar;
- d. Definir los requisitos de las vacantes a ocupar;
- e. Publicar en la web el llamamiento a ocupar las vacantes;
- f. Realizar el reclutamiento interno y externo;
- g. Tabular la información de la hoja de vida de los candidatos;
- h. Presentar el informe de los puntajes de la hoja de vida de los candidatos;
- i. Si no se aprueba el informe de los puntajes de la hoja de vida regresa a la actividad f. Si se aprueba, continúa la siguiente actividad.
- j. Entrevistar a los candidatos seleccionados;
- k. Tabular la información de la entrevista a los candidatos;
- l. Presentar el informe de los puntajes de la entrevista a los candidatos;
- m. Si no se aprueba los puntajes de la entrevista regresa a la actividad j. Si se aprueba, continúa la siguiente actividad;
- n. Definir el puntaje total y orden de ubicación de los candidatos;
- o. Presentar el informe de los puntajes totales de los candidatos;
- p. Si no se aprueba los puntajes totales regresa a la actividad n. Si se aprueba, continúa la siguiente actividad;
- q. Legalizar los contratos de trabajo;
- r. Ubicar al personal requerido en el puesto vacante.
- s. Realizar la Inducción al contratado.
- t. Presentar el informe de inducción del contratado;
- u. Presentar el informe del período de prueba;
- v. Ingresar al contratado al sistema de evaluación del Personal.

9. CONTROLES DEL PROCEDIMIENTO

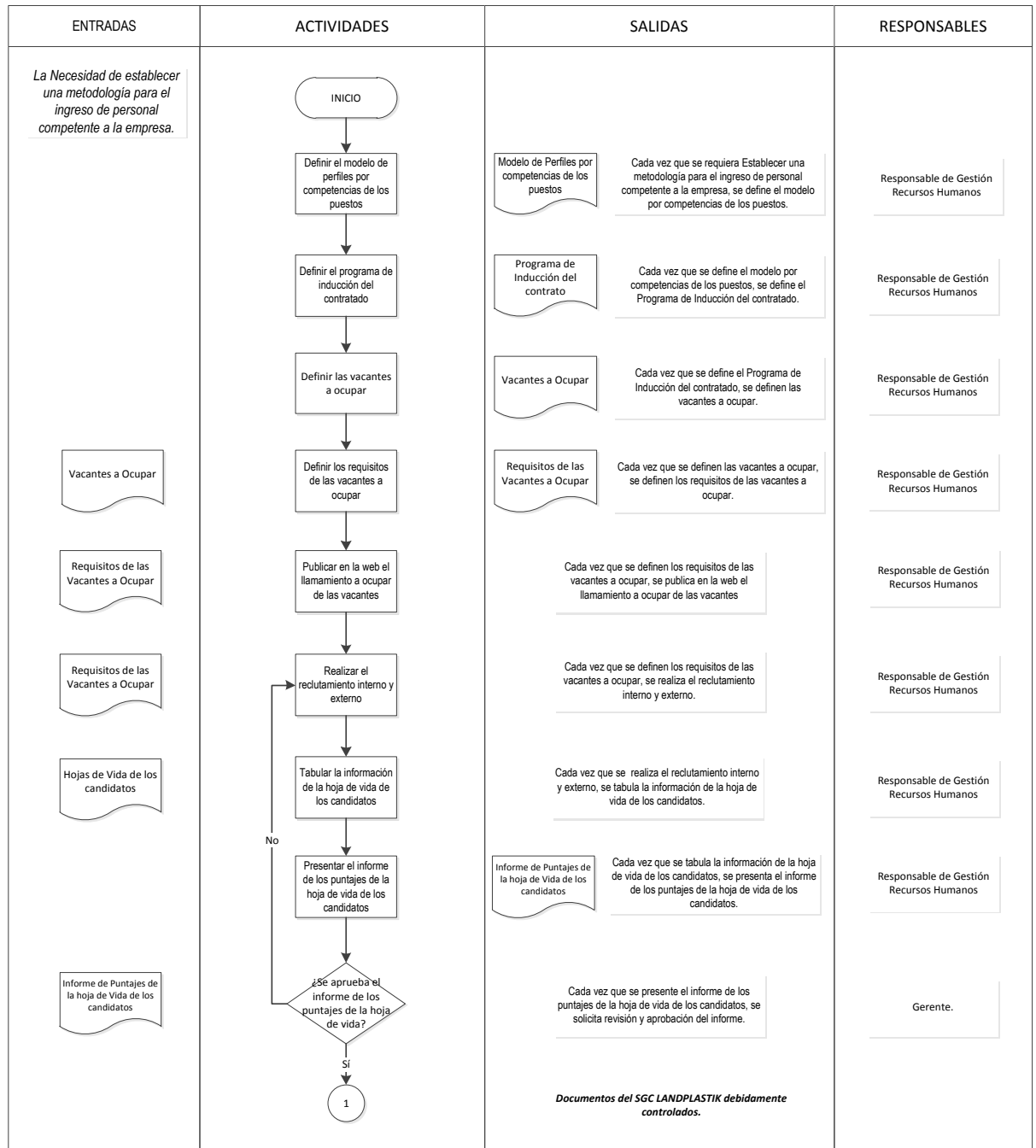
- a. Controlar los requisitos de los puestos de las vacantes.
- b. Controlar la realización de la inducción de los contratados.
- c. Controlar el informe del período de prueba de los contratados.

Intencionalmente en blanco


Versión: 00 Fecha: 10-jun-2014	Página: 281 de 9	Revisión: 00 Fecha: 10-jun-2014
---	-------------------------	--

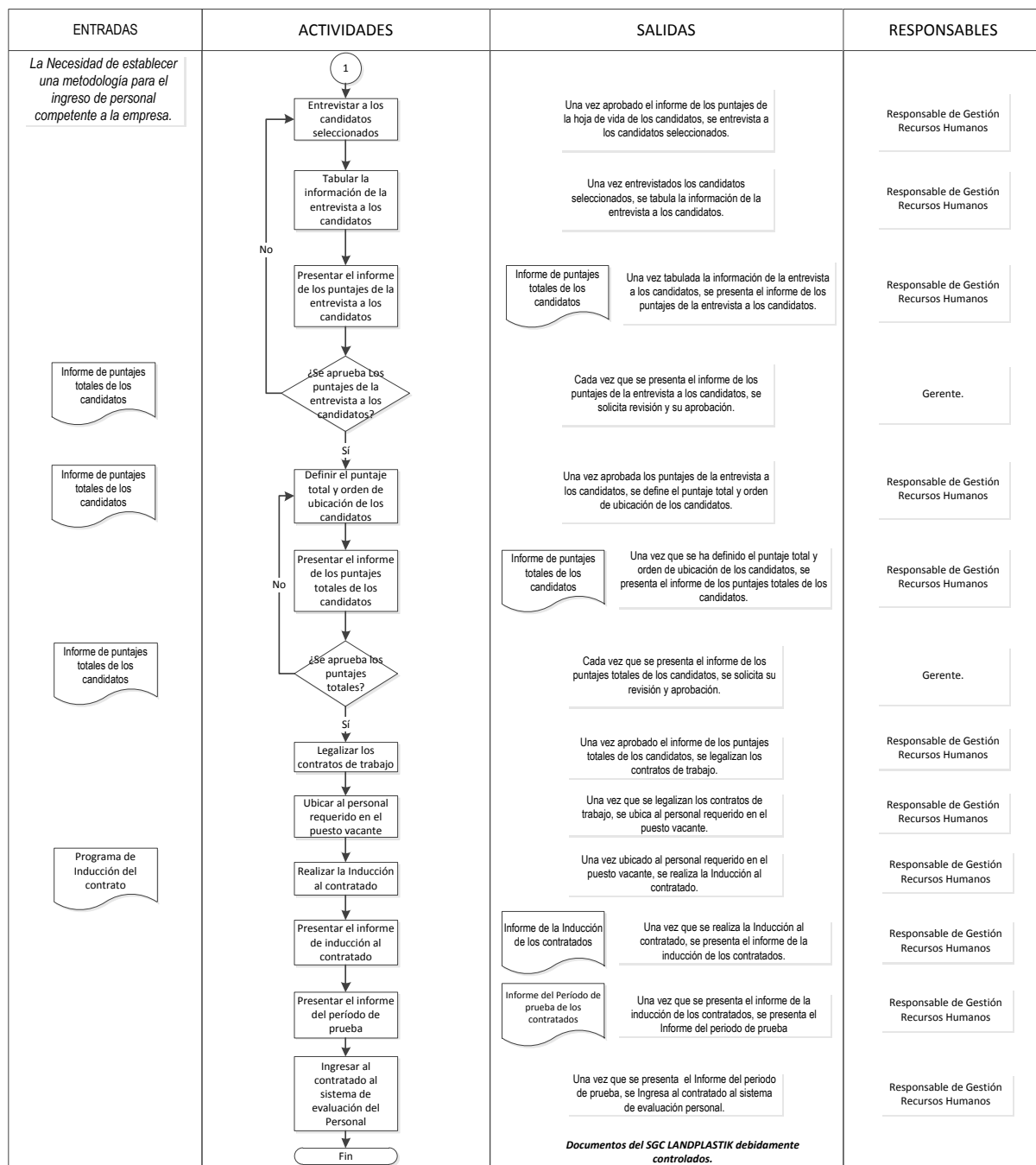
	PROCEDIMIENTO DE SELECCIÓN DEL PERSONAL	Código: Revisado: Aprobado:	A1.P2.S1. Responsible Gestión Recursos Humanos Gerente
---	--	--	--

10. DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCEDIMIENTO





Intencionalmente en blanco

	PROCEDIMIENTO DE SELECCIÓN DEL PERSONAL	Código: Revisado: Aprobado:	A1.P2.S1. Responsible Gestión Recursos Humanos Gerente
---	--	--	--



Intencionalmente en blanco

	<p>PROCEDIMIENTO DE SELECCIÓN DEL PERSONAL</p>	<p>Código: Revisado: Aprobado:</p>	<p>A1.P2.S1. Responsable Gestión Recursos Humanos Gerente</p>
---	---	---	--

	PROCEDIMIENTO DE SELECCIÓN DEL PERSONAL	Código: Revisado: Aprobado:	A1.P2.S1. Responsable Gestión Recursos Humanos Gerente
---	--	--	--

11. ANEXOS

Anexo “A”


Modelo de Competencias de los perfiles de los puestos

MODELO DE COMPETENCIAS DE LOS PERFILES DE LOS PUESTOS DE LAND PLASTIK PERÍODO 2014 - 2018

MENSAJE DE LA GERENCIA

1. Las competencias de los puestos
 - Conocimientos
 - Habilidades técnicas
 - Habilidades no Técnicas
 - Actitudes
2. Los requisitos de los puestos
 - Requisitos de las competencias
 - Requisitos de formación
 - Requisitos de experiencia
 - Requisitos de salud
 - Requisitos de honorabilidad

Intencionalmente en blanco

	PROCEDIMIENTO DE SELECCIÓN DEL PERSONAL	Código: Revisado: Aprobado:	A1.P2.S1. Responsible Gestión Recursos Humanos Gerente
---	--	--	--

Anexo “B”

Programa de Inducción de los Contratados

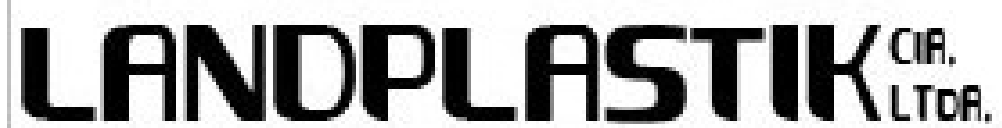
PROGRAMA DE INDUCCIÓN DE LOS CONTRATADOS DE LAND PLASTIK PERÍODO 2014 - 2018

MENSAJE DE LA GERENCIA

1. Inducción a la normativa interna
2. Inducción a las facilidades y servicios
3. Inducción a los beneficios que por ley le corresponden al contratado
4. Inducción para conocimiento de los procesos estratégicos
5. Inducción para conocimiento de los procesos agregadores de valor
6. Inducción para conocimiento de los procesos de apoyo
7. Inducción al sistema de calidad
8. Inducción al puesto de trabajo

* * *

Intencionalmente en blanco



PROCEDIMIENTO DE CAPACITACIÓN

Versión 00

Fecha: 10-jun-2014

	PROCEDIMIENTO DE CAPACITACIÓN	Código: Revisado: Aprobado:	A1.P2.S2. Responsable Gestión Recursos Humanos Gerente
---	--------------------------------------	--	---

REVISIÓN Y APROBACIÓN

Código: A1.P2.S2.	PROCEDIMIENTO DE CAPACITACIÓN	Versión: 00 Fecha: 10-JUN-2014
Actualizado por:	Secretaria	Firma: Nombre y Apellido Fecha:
Revisado por:	Responsable de Gestión Recursos Humanos	Firma: Nombre y Apellido Fecha:
Aprobado por:	Gerente	Firma: Nombre y Apellido Fecha:

	PROCEDIMIENTO DE CAPACITACIÓN	Código: Revisado: Aprobado:	A1.P2.S2. Responsable Gestión Recursos Humanos Gerente
---	--------------------------------------	--	---

1. OBJETIVO

El objetivo del presente procedimiento es establecer una metodología para desarrollar la competencia del personal de la empresa a través de la capacitación oportuna y útil para desempeñarse en su puesto de trabajo.

2. ALCANCE

El procedimiento de Capacitación se inicia con la actividad de recopilar la detección de necesidades de capacitación y termina con la actividad de difundir los resultados del Plan de Capacitación.

3. RESPONSABLES

PROVEEDORES	USUARIOS	CLIENTES
Procesos de LANDPLASTIK CÍA. LTDA.	Responsable del proceso de Gestión Recursos Humanos	Procesos de LANDPLASTIK CÍA. LTDA.

4. DEFINICIONES

- **Capacitación:** Actividad cuyo propósito es preparar, desarrollar en integrar los recursos humanos al proceso productivo, mediante la entrega de conocimiento, desarrollo de habilidades y actitudes necesarias para el mejor desempeño de todos los colaboradores en sus actuales y futuros cargos.
- **Competencias Empresariales:** Conjunto de habilidades, conocimientos, comportamientos y valores que buscan formar una persona emprendedora, capaz de aportar al desarrollo social, aprovechando oportunidades y recursos.
- **Plan de Capacitación:** Acciones que aportan las competencias y capacidades que requiere el recurso humano para cumplir los objetivos empresariales.

Intencionalmente en blanco

Versión: 00 Fecha: 10-jun-2014	Página: 289 de 8	Revisión: 00 Fecha: 10-jun-2014
---	-------------------------	--

	PROCEDIMIENTO DE CAPACITACIÓN	Código: Revisado: Aprobado:	A1.P2.S2. Responsible Gestión Recursos Humanos Gerente
---	--------------------------------------	--	--

5. INDICADORES DE GESTIÓN

	Clasificación del Resultado			
Indicador	Malo	Regular	Bueno	Periodo de medición
% de No conformidades a la ejecución del Plan de Capacitación cerradas: No. conformidades cerradas / No. conformidades detectadas x 100	IG<59%	$60\% \leq IG \leq 89\%$	IG >90%	Mensual

6. REFERENCIAS

- Norma ISO 9001:2008

7. REGISTROS

Identificación	Responsable	Archivo			Disposición
		Tiempo activo	Medio Soporte	Responsable	
Informe con necesidades de capacitación	Responsable de Gestión Recursos Humanos	1 año	impreso	Oficina de la Unidad de Gestión Recursos Humanos	Archivo General
Plan Anual de Capacitación	Responsable de Gestión Recursos Humanos	1 año	impreso	Oficina de la Unidad de Gestión Recursos Humanos	Archivo General
Informe con resultados del Plan de Capacitación	Responsable de Gestión Recursos Humanos	1 año	impreso	Oficina de la Unidad de Gestión Recursos Humanos	Archivo General

	PROCEDIMIENTO DE CAPACITACIÓN	Código: Revisado: Aprobado:	A1.P2.S2. Responsable Gestión Recursos Humanos Gerente
---	--------------------------------------	--	--

8. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

- a. Recopilar la detección de necesidades de capacitación;
- b. Clasificar las necesidades de capacitación;
- c. Definir la capacitación para desarrollar conocimientos;
- d. Definir la capacitación para desarrollar habilidades;
- e. Definir la capacitación para desarrollar actitudes;
- f. Presentar informe con necesidades de capacitación;
- g. Si no se aprueban las necesidades de capacitación regresa a la actividad f. Si se aprueban continua la siguiente actividad;
- h. Definir los objetivos de capacitación.
- i. Elaborar el Plan de Capacitación.
- j. Si no se aprueba el Plan de Capacitación regresa a la actividad i. Si se aprueba continua la siguiente actividad;
- k. Difundir el Plan de Capacitación aprobado;
- l. Ejecutar el Plan de Capacitación;
- m. Evaluar los resultados de la ejecución del Plan de Capacitación;
- n. Presentar informe de resultados del Plan de capacitación;
- o. Si no se aprueba los resultados regresa a la actividad n. Si se aprueban, continúa la siguiente actividad.
- p. Aplicar el procedimiento de Acciones Correctivas o Acciones Preventivas.
- q. Presentar informes de cierre de no conformidades;
- r. Entregar el informe de Revisión por la Dirección
- s. Difundir los resultados del Plan de Capacitación.

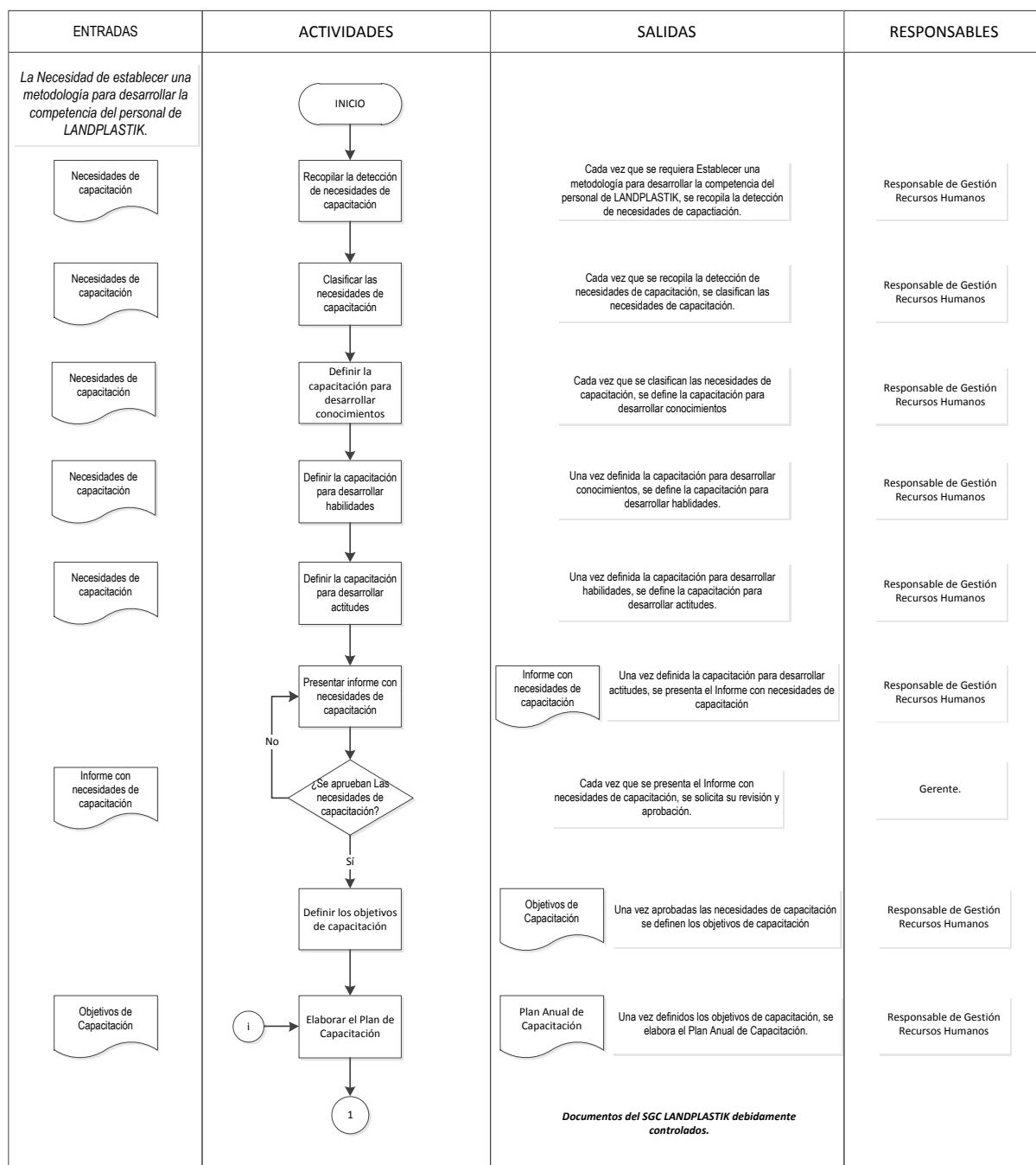
9. CONTROLES DEL PROCEDIMIENTO

- a. Controlar las necesidades de capacitación.
- b. Controlar los resultados del Plan de Capacitación.

Intencionalmente en blanco

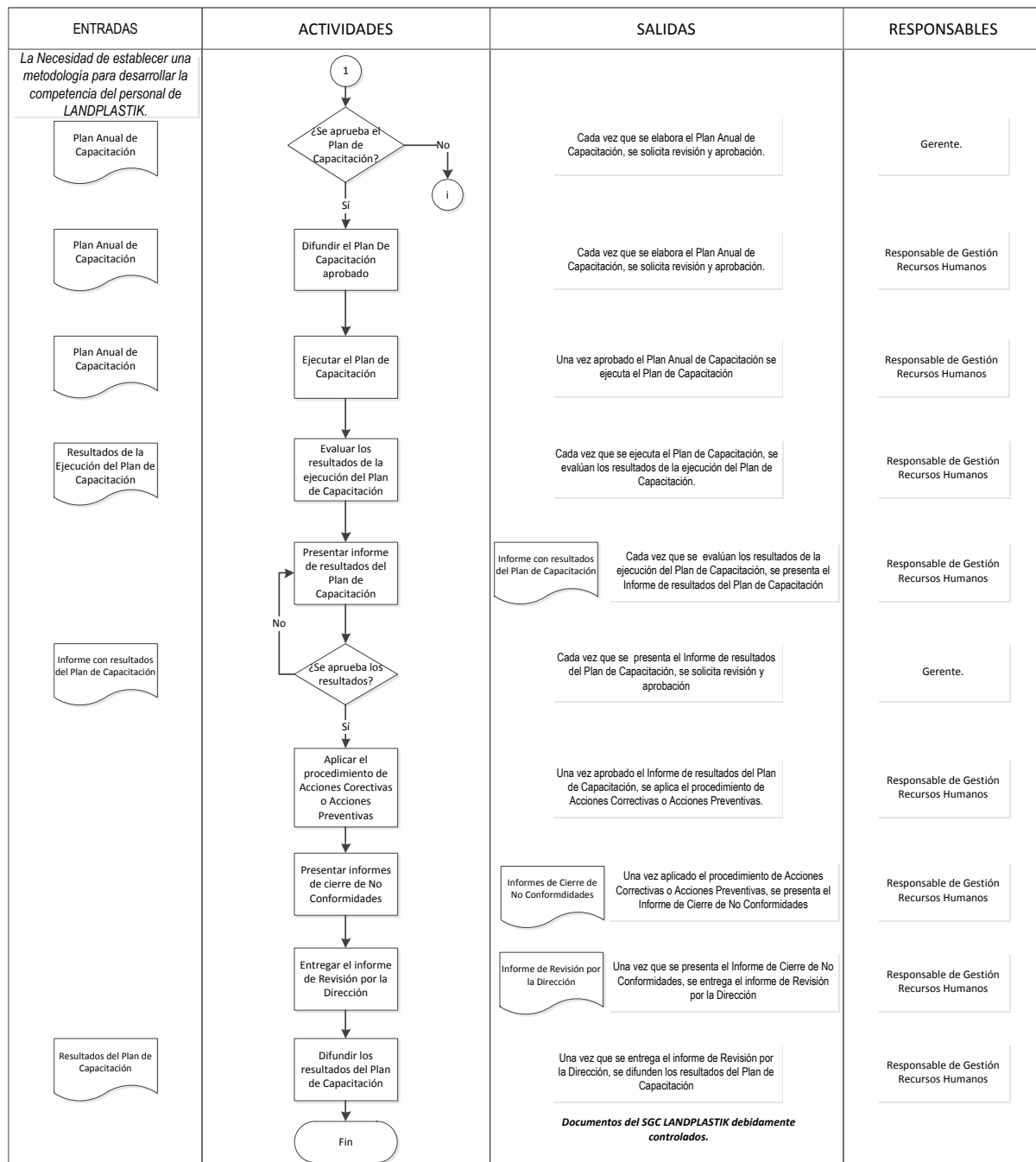
	PROCEDIMIENTO DE CAPACITACIÓN	Código: Revisado: Aprobado:	A1.P2.S2. Responsable Gestión Recursos Humanos Gerente
---	--------------------------------------	--	---

10. DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCEDIMIENTO



Intencionalmente en blanco

	PROCEDIMIENTO DE CAPACITACIÓN	Código: Revisado: Aprobado:	A1.P2.S2. Responsable Gestión Recursos Humanos Gerente
---	--------------------------------------	--	---



* * *

Intencionalmente en blanco

	PROCEDIMIENTO DE CAPACITACIÓN	Código: Revisado: Aprobado:	A1.P2.S2. Responsable Gestión Recursos Humanos Gerente
---	--------------------------------------	--	--

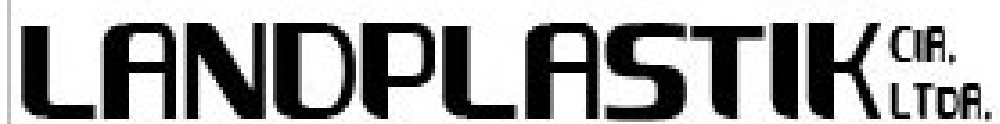
11. ANEXOS

Anexo “A”

Plan de Capacitación

<p style="text-align: center;">PLAN DE CPACITACIÓN DE LAND PLASTIK</p> <p style="text-align: center;">AÑO 2014</p> <p>MENSAJE DE LA GERENCIA</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Objetivos 2. Capacitación para los procesos estratégicos <ul style="list-style-type: none"> ➤ Capacitación para desarrollar conocimientos ➤ Capacitación para desarrollar habilidades 3. Capacitación para los procesos agregadores de valor <ul style="list-style-type: none"> ➤ Capacitación para desarrollar conocimientos ➤ Capacitación para desarrollar habilidades 4. Capacitación para los procesos de apoyo <ul style="list-style-type: none"> ➤ Capacitación para desarrollar conocimientos ➤ Capacitación para desarrollar habilidades 5. Capacitación Integrada <ul style="list-style-type: none"> ➤ Capacitación para desarrollar actitudes
--


Intencionalmente en blanco



PROCEDIMIENTO DE EVALUACIÓN DEL PERSONAL


Versión 00

Fecha: 10-jun-2014

	PROCEDIMIENTO DE EVALUACIÓN DEL PERSONAL	Código: Revisado: Aprobado:	A1.P2.S3. Responsable Gestión Recursos Humanos Gerente
---	---	--	--

REVISIÓN Y APROBACIÓN

Código: A1.P2.S3.	PROCEDIMIENTO DE EVALUACIÓN DEL PERSONAL	Versión: 00 Fecha: 10-JUN-2014
Actualizado por:	Secretaria	Firma: Nombre y Apellido Fecha:
Revisado por:	Responsable de Gestión Recursos Humanos	Firma: Nombre y Apellido Fecha:
Aprobado por:	Gerente	Firma: Nombre y Apellido Fecha:

	PROCEDIMIENTO DE EVALUACIÓN DEL PERSONAL	Código: Revisado: Aprobado:	A1.P2.S3. Responsable Gestión Recursos Humanos Gerente
---	---	--	--

1. OBJETIVO

El objetivo del presente documento es establecer una metodología para la evaluación del personal de LANDPLASTIK CÍA. LTDA.

2. ALCANCE


El procedimiento de Evaluación del personal se inicia con la actividad de determinar el programa de incentivos del personal y termina con la actividad de difundir los resultados de evaluación del Personal.

3. RESPONSABLES

PROVEEDORES	USUARIOS	CLIENTES
Procesos de LANDPLASTIK CÍA. LTDA.	Responsable del proceso de Gestión Recursos Humanos	Procesos de LANDPLASTIK CÍA. LTDA.

4. DEFINICIONES

- **Evaluación de Desempeño:** Apreciación sistemática del desempeño de cada persona en el cargo o del potencial de desarrollo futuro.
- **Retroalimentación:** Conocido también como Feed-Back, es el proceso en el cual al realizar una acción, con el fin de alcanzar un objetivo, se realimenta las acciones previas de modo que las acciones sucesivas tendrán presente el resultado de las acciones pasadas.
- **Competencias:** Conjunto de habilidades, conocimientos, comportamientos y valores que buscan formar una persona emprendedora, capaz de aportar al desarrollo social, aprovechando oportunidades y recursos.
- **Habilidades:** Aptitudes por parte del individuo para ejecutar tareas, actividades o acciones específicas.

	PROCEDIMIENTO DE EVALUACIÓN DEL PERSONAL	Código:	A1.P2.S3.
		Revisado:	Responsable Gestión Recursos Humanos
		Aprobado:	Gerente

5. INDICADORES DE GESTIÓN


Indicador	Clasificación del Resultado			Periodo de medición
	Malo	Regular	Bueno	
% de No conformidades en la evaluación del Personal cerradas: No. conformidades cerradas / No. conformidades detectadas x 100	IG<59%	60% ≤ IG ≤ 89%	IG >90%	Mensual

6. REFERENCIAS

- Norma ISO 9001:2008

7. REGISTROS

Identificación	Responsable	Archivo			Disposición
		Tiempo activo	Medio Soporte	Responsable	
Programa de incentivos	Responsable de Gestión Recursos Humanos	1 año	Impreso	Oficina de la Unidad de Gestión Recursos Humanos	Archivo General
Modelo del sistema de evaluación del Personal	Responsable de Gestión Recursos Humanos	1 año	Impreso	Oficina de la Unidad de Gestión Recursos Humanos	Archivo General
Ficha de evaluación del Personal	Responsable de Gestión Recursos Humanos	1 año	Impreso	Oficina de la Unidad de Gestión Recursos Humanos	Archivo General
Informe de evaluación de los resultados de la evaluación	Responsable de Gestión Recursos Humanos	1 año	Impreso	Oficina de la Unidad de Gestión Recursos Humanos	Archivo General

	PROCEDIMIENTO DE EVALUACIÓN DEL PERSONAL	Código: Revisado: Aprobado:	A1.P2.S3. Responsable Gestión Recursos Humanos Gerente
---	---	--	--


8. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

- a. Determinar el programa de incentivos;
- b. Si no se aprueba el programa de incentivos regresa a la actividad a. Si se aprueba, continúa la siguiente actividad;
- c. Determinar el modelo y las variables del sistema de evaluación del Personal;
- d. Si no se aprueba el modelo y sus variables regresa a la actividad c. Si se aprueba, continúa la siguiente actividad;
- e. Establecer la ficha de evaluación;
- f. Programar fecha para aplicación de la evaluación;
- g. Aplicar la evaluación;
- h. Tabular los resultados de la evaluación;
- i. Presentar informes de resultados de la evaluación del Personal;
- j. Si no se aprueba los resultados regresa a la actividad i. Si se aprueban, continúa la siguiente actividad.
- k. Aplicar el procedimiento de Acciones Correctivas o Acciones Preventivas.
- l. Presentar informes de cierre de no conformidades;
- m. Entregar el informe de Revisión por la Dirección
- n. Aplicar programa de incentivos;
- o. Determinar las necesidades de capacitación;
- p. Difundir los resultados de la evaluación del personal.

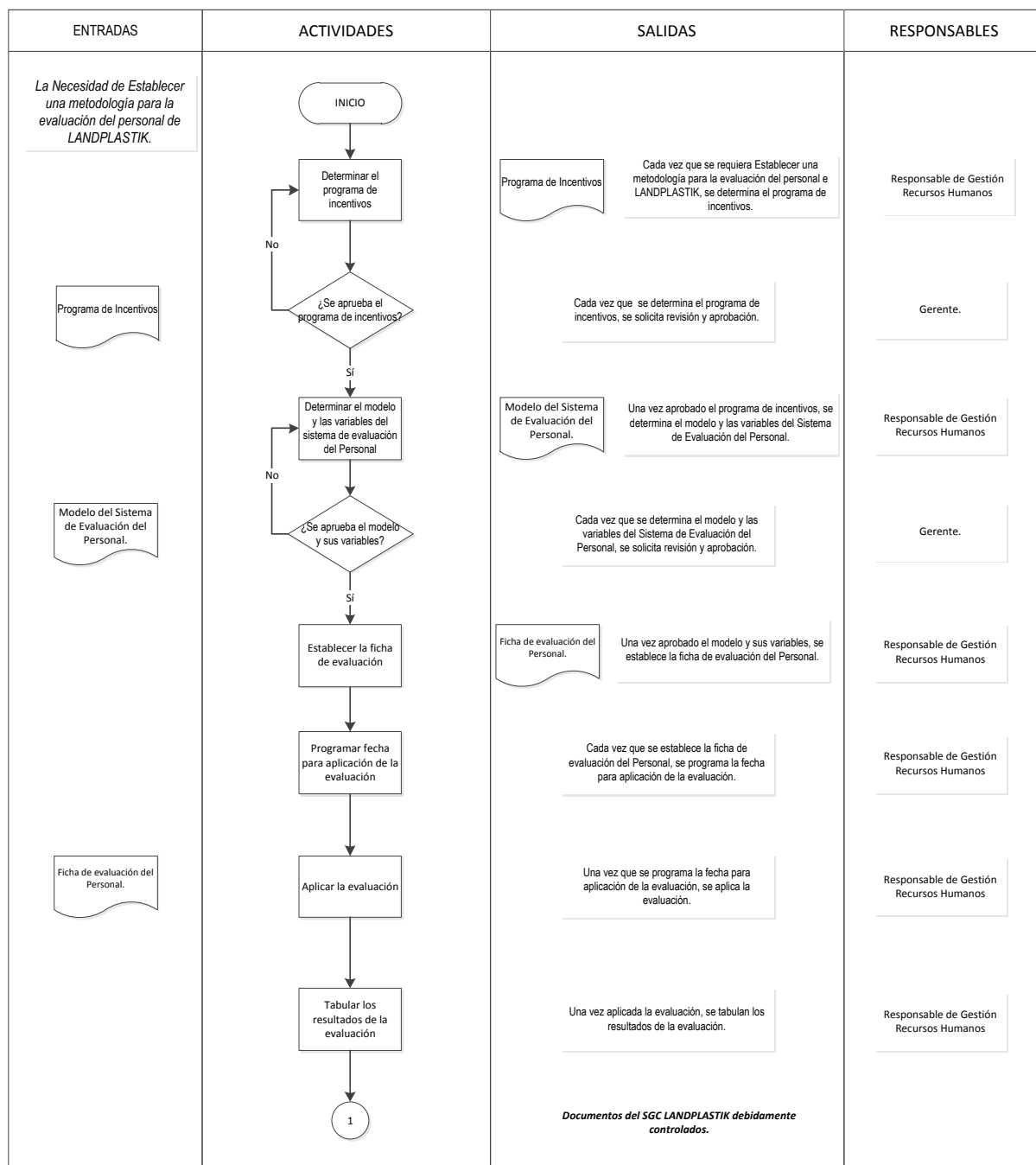
9. CONTROLES DEL PROCEDIMIENTO

- a. Controlar las variables del sistema de evaluación de Personal.
- b. Controlar la determinación de necesidades de capacitación.

Intencionalmente en blanco


	PROCEDIMIENTO DE EVALUACIÓN DEL PERSONAL	Código: A1.P2.S3. Revisado: Responsable Gestión Recursos Humanos Aprobado: Gerente
---	---	---

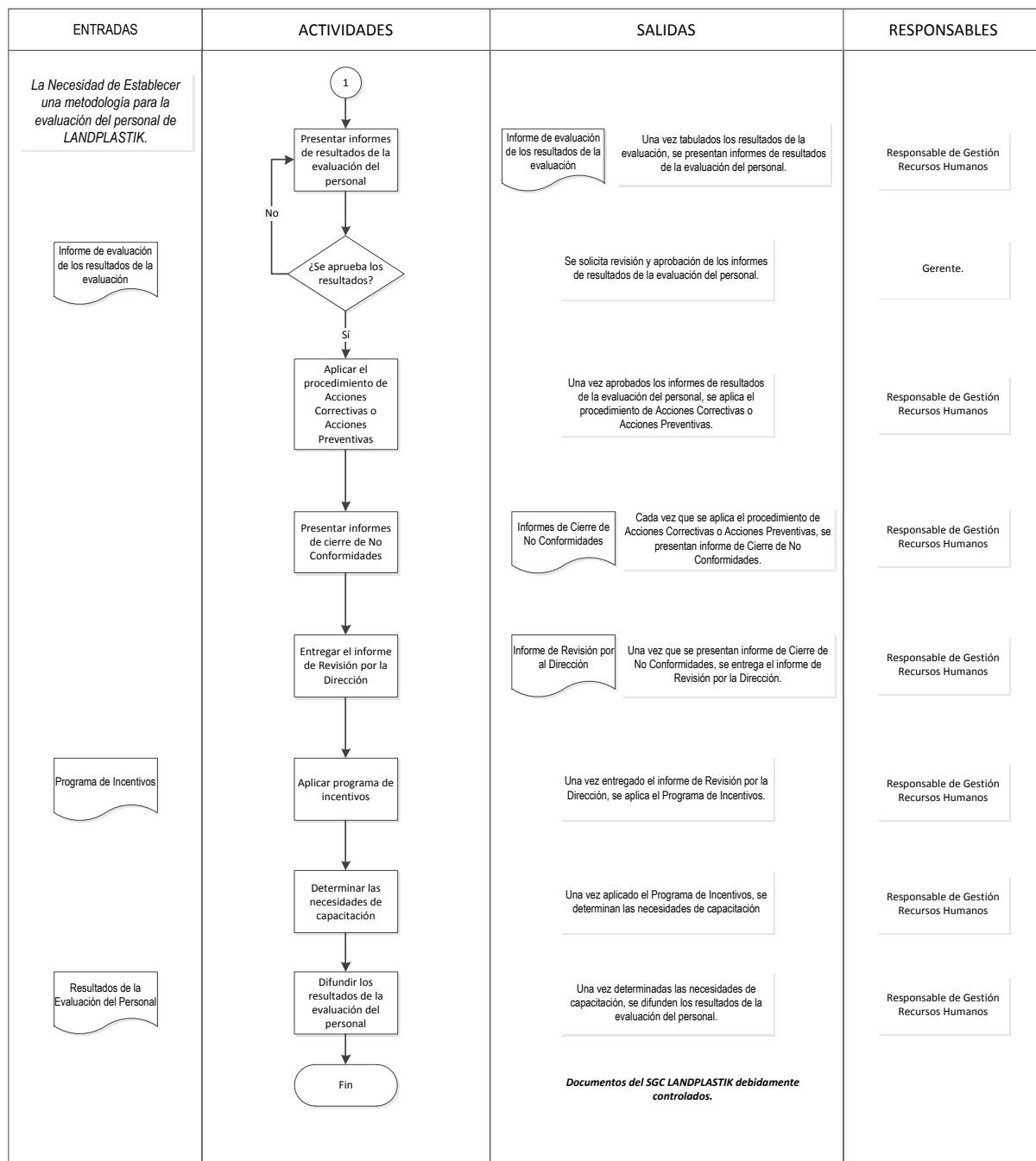
10. DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCEDIMIENTO



Intencionalmente en blanco


Versión: 00 Fecha: 10-jun-2014	Página: 300 de 10	Revisión: 00 Fecha: 10-jun-2014
-----------------------------------	-------------------	------------------------------------

	PROCEDIMIENTO DE EVALUACIÓN DEL PERSONAL	Código: A1.P2.S3. Revisado: Responsable Gestión Recursos Humanos Aprobado: Gerente
---	---	---



Intencionalmente en blanco

Versión: 00 Fecha: 10-jun-2014	Página: 301 de 10	Revisión: 00 Fecha: 10-jun-2014
---	--------------------------	--

	PROCEDIMIENTO DE EVALUACIÓN DEL PERSONAL	Código: Revisado: Aprobado:	A1.P2.S3. Responsable Gestión Recursos Humanos Gerente
---	---	--	--

11. ANEXOS

Anexo “A”

Programa de Incentivos

PROGRAMA DE INCENTIVOS DE LAND PLASTIK

AÑO 2014

MENSAJE DE LA GERENCIA

1. Incentivos No Financieros


- Reconocimiento escrito por la puntualidad
- Reconocimiento escrito por la disciplina
- Reconocimiento escrito por la generación de calidad de los productos de su proceso
- Reconocimiento s individuales
- Reconocimientos de grupo
- Reconocimientos de familia

2. Incentivos Financieros

- Incentivos por proyectos ejecutados con éxito.
- Incentivos por resultados en los ingresos de la empresa

Intencionalmente en blanco

Versión: 00 Fecha: 10-jun-2014	Página: 302 de 10	Revisión: 00 Fecha: 10-jun-2014
---	--------------------------	--

	PROCEDIMIENTO DE EVALUACIÓN DEL PERSONAL	Código: Revisado: Aprobado:	A1.P2.S3. Responsable Gestión Recursos Humanos Gerente
---	---	--	--

Anexo “B”

Modelo de Evaluación del Personal

MODELO DE EVALUACIÓN DEL PERSONAL DE LAND PLASTIK


AÑO 2014

MENSAJE DE LA GERENCIA

1. Modelo de evaluación de las competencias del personal
2. Las variables del modelo de evaluación del personal
 - Evaluación de los conocimientos
 - Evaluación de la experiencia
 - Evaluación de las habilidades técnicas
 - Evaluación de las habilidades no técnicas
 - Evaluación de las actitudes

Intencionalmente en blanco

Versión: 00 Fecha: 10-jun-2014	Página: 303 de 10	Revisión: 00 Fecha: 10-jun-2014
---	--------------------------	--

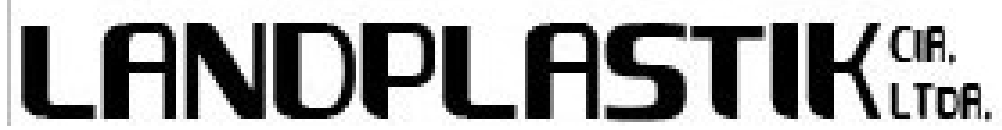
	PROCEDIMIENTO DE EVALUACIÓN DEL PERSONAL	Código: Revisado: Aprobado:	A1.P2.S3. Responsable Gestión Recursos Humanos Gerente
---	---	--	--

Anexo "C"

Ficha de Evaluación del Personal

FICHA DE EVALUACIÓN DEL PERSONAL DE LANDPLASTIK CÍA. LTDA. AÑO 2014 Nombres y apellidos: Cargo o Función: Fecha de ingreso a la empresa: Capacitación recibida en el último año: <ul style="list-style-type: none"> ➤ Evaluación de los conocimientos.....30% ➤ Evaluación de la experiencia.....20% ➤ Evaluación de las habilidades técnicas.....10% ➤ Evaluación de las habilidades no técnicas.....10% ➤ Evaluación de las actitudes.....30% <p style="margin-left: 100px;">TOTAL.....1005</p> <p style="margin-left: 40px;">Necesidades de capacitación:</p> <p style="margin-left: 40px;">.....</p>


Intencionalmente en blanco



PROCEDIMIENTO DE AMBIENTE LABORAL

Versión 00

Fecha: 10-jun-2014

	PROCEDIMIENTO DE AMBIENTE LABORAL	Código: Revisado: Aprobado:	A1.P2.S4. Responsible Gestión Recursos Humanos Gerente
---	--	--	--

REVISIÓN Y APROBACIÓN

Código: A1.P2.S4.	PROCEDIMIENTO DE AMBIENTE LABORAL	Versión: 00 Fecha: 10-JUN-2014
Actualizado por:	Secretaria	Firma: Nombre y Apellido Fecha:
Revisado por:	Responsable de Gestión Recursos Humanos	Firma: Nombre y Apellido Fecha:
Aprobado por:	Gerente	Firma: Nombre y Apellido Fecha:

	PROCEDIMIENTO DE AMBIENTE LABORAL	Código: Revisado: Aprobado:	A1.P2.S4. Responsible Gestión Recursos Humanos Gerente
---	--	--	--

1. OBJETIVO

El objetivo del presente documento es gestionar el ambiente de trabajo más adecuado para garantizar a los colaboradores de la empresa su desarrollo íntegro, dentro de un ambiente laboral de mutuo respeto.

2. ALCANCE

El procedimiento de Ambiente Laboral se inicia con la actividad de determinar el modelo y las variables del sistema de ambiente laboral y termina con la actividad de difundir el estado actual del ambiente laboral.

3. RESPONSABLES

PROVEEDORES	USUARIOS	CLIENTES
Procesos de LANDPLASTIK CÍA. LTDA.	Responsable del proceso de Gestión Recursos Humanos	Procesos de LANDPLASTIK CÍA. LTDA.

4. DEFINICIONES

- **Ambiente de Trabajo:** Conjunto de actividades mediante las cuales se fijan los objetivos y se determinan las líneas de acción más apropiadas para alcanzarlos.
- **Encuesta:** Amplio plan de acción para el logro de los objetivos de la empresa y el cumplimiento de su misión.

5. INDICADORES DE GESTIÓN

	Clasificación del Resultado			
Indicador	Malo	Regular	Bueno	Periodo de medición
% de No conformidades al Ambiente Laboral cerradas: No. conformidades cerradas / No. conformidades detectadas x 100	IG<59%	$60\% \leq IG \leq 89\%$	IG >90%	Mensual

6. REFERENCIAS

- Norma ISO 9001:2008
- Procedimiento del SGC: Acciones Correctivas
- Procedimiento del SGC: Acciones Preventivas

Versión: 00 Fecha: 10-jun-2014	Página: 307 de 9	Revisión: 00 Fecha: 10-jun-2014
---	-------------------------	--

	PROCEDIMIENTO DE AMBIENTE LABORAL	Código: Revisado: Aprobado:	A1.P2.S4. Responsible Gestión Recursos Humanos Gerente
---	--	--	--


7. REGISTROS

Identificación	Responsable	Archivo			Disposición
		Tiempo activo	Medio Soporte	Responsable	
Modelo de Ambiente Laboral	Responsable de Gestión Recursos Humanos	5 años	Impreso	Oficina de la Unidad de Gestión Recursos Humanos	Archivo General
Formato de encuesta de Ambiente Laboral	Responsable de Gestión Recursos Humanos	1 año	impreso	Oficina de la Unidad de Gestión Recursos Humanos	Archivo General
Informe se resultados de la encuesta	Responsable de Gestión Recursos Humanos	1 año	impreso	Oficina de la Unidad de Gestión Recursos Humanos	Archivo General
Informe de cierre de no conformidades de ambiente laboral	Responsable de Gestión Recursos Humanos	1 año	impreso	Oficina de la Unidad de Gestión Recursos Humanos	Archivo General

8. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

- Determinar el modelo y las variables del sistema de ambiente laboral;
- Si no se aprueba el modelo y sus variables regresa a la actividad a. Si se aprueban, continúa la siguiente actividad.
- Establecer las preguntas de la encuesta
- Programar fecha para aplicación de Encuesta
- Aplicar encuesta
- Tabular los resultados de la encuesta
- Presentar informes de resultados de la encuesta
- Si no se aprueban los resultados regresa a la actividad g. Si se aprueban, continúa la siguiente actividad.
- Aplicar el procedimiento de Acciones Correctivas o Acciones Preventivas.

Versión: 00 Fecha: 10-jun-2014	Página: 308 de 9	Revisión: 00 Fecha: 10-jun-2014
---	-------------------------	--


	PROCEDIMIENTO DE AMBIENTE LABORAL	Código: Revisado: Aprobado:	A1.P2.S4. Responsible Gestión Recursos Humanos Gerente
---	--	--	--

- j. Presentar informes de cierre de no conformidades;
- k. Si no se aprueba el cierre de no conformidades regresa a la actividad j. Si se aprueban, continúa la siguiente actividad.
- l. Entregar el informe de Revisión por la Dirección
- m. Aplicar programa de incentivos;
- n. Actualizar línea de base de ambiente laboral;
- o. Difundir el estado actual del ambiente laboral.

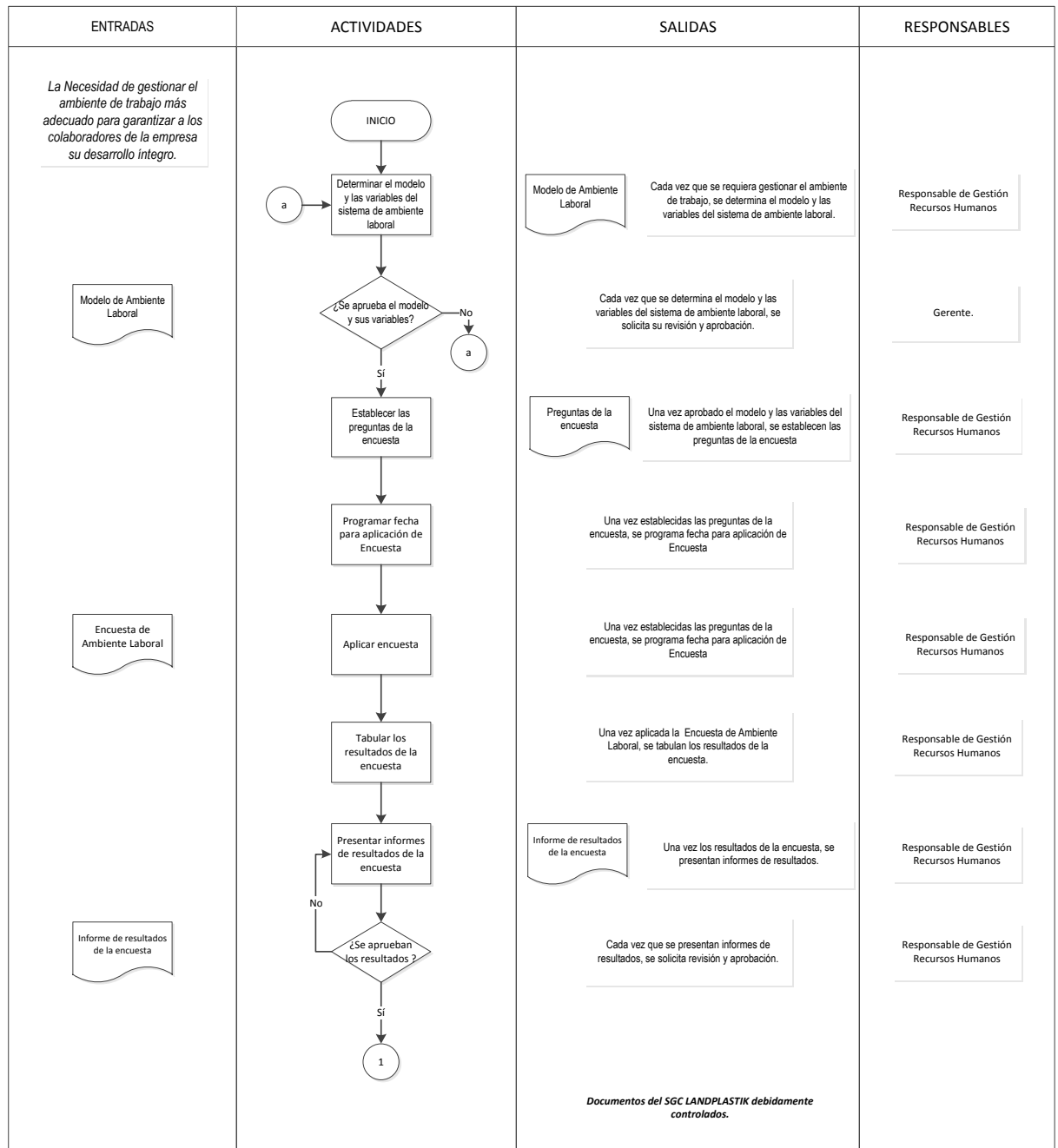
9. CONTROLES DEL PROCEDIMIENTO

- a. Controlar las preguntas de la encuesta;
- b. Controlar la aplicación del programa de incentivos.

Intencionalmente en blanco

	PROCEDIMIENTO DE AMBIENTE LABORAL	Código: Revisado: Aprobado:	A1.P2.S4. Responsible Gestión Recursos Humanos Gerente
---	--	--	--

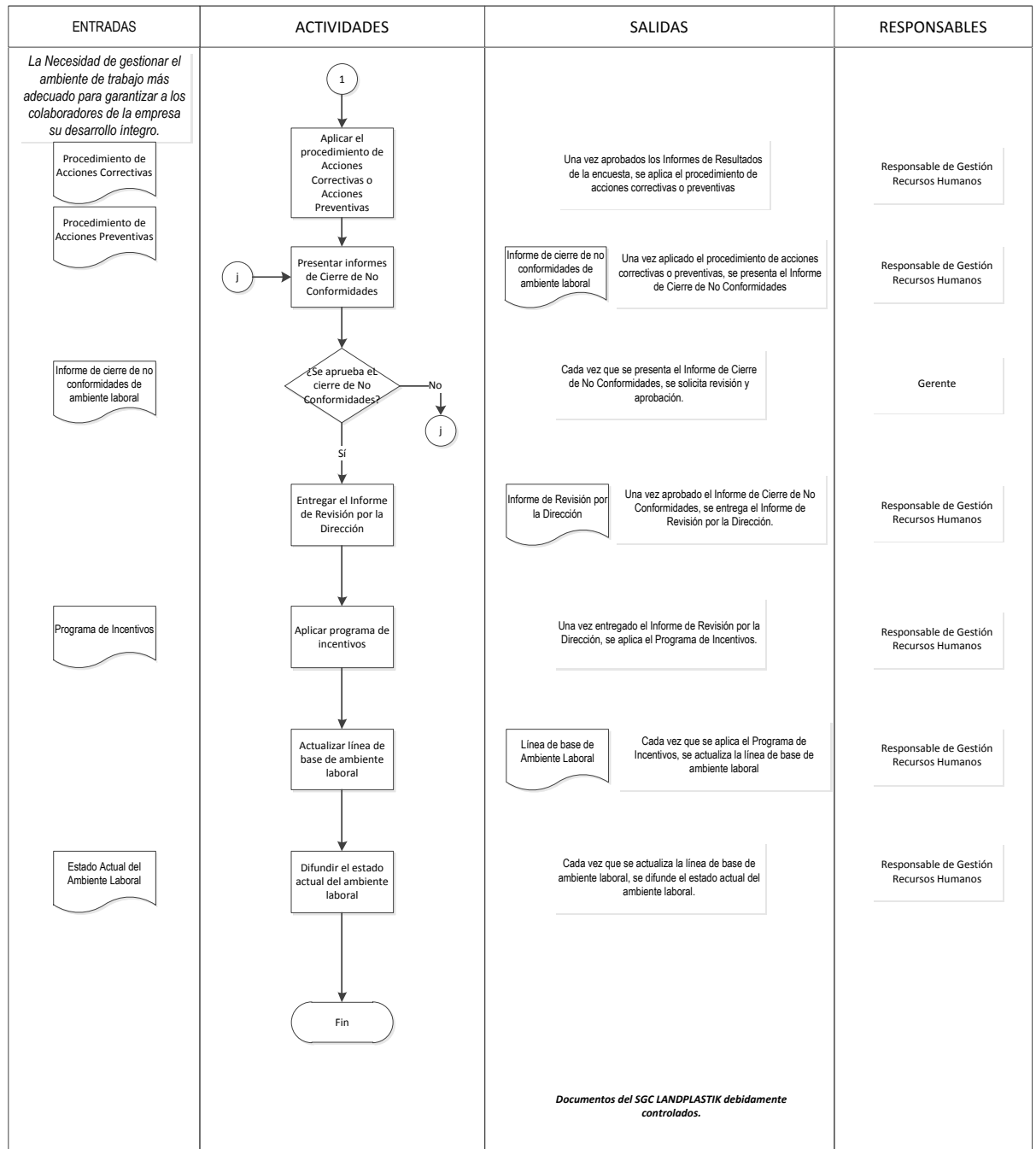
10. DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCEDIMIENTO



Intencionalmente en blanco


Versión: 00 Fecha: 10-jun-2014	Página: 310 de 9	Revisión: 00 Fecha: 10-jun-2014
---	-------------------------	--

	PROCEDIMIENTO DE AMBIENTE LABORAL	Código: Revisado: Aprobado:	A1.P2.S4. Responsible Gestión Recursos Humanos Gerente
---	--	--	--



Intencionalmente en blanco

Versión: 00 Fecha: 10-jun-2014	Página: 311 de 9	Revisión: 00 Fecha: 10-jun-2014
---	-------------------------	--

	PROCEDIMIENTO DE AMBIENTE LABORAL	Código: Revisado: Aprobado:	A1.P2.S4. Responsible Gestión Recursos Humanos Gerente
---	--	--	--

11. ANEXOS

Anexo “A”

Modelo de Ambiente Laboral Empresarial

SISTEMA DE AMBIENTE LABORAL EMPRESARIAL DE LAND PLASTIK

PERÍODO 2014 - 2018

MENSAJE DE LA GERENCIA

1. El modelo de ambiente laboral Great Place to Work
2. La importancia del Talento Humano
3. Las variables del sistema de ambiente laboral empresarial
 - credibilidad
 - respeto
 - imparcialidad
 - orgullo
 - camaradería

Intencionalmente en blanco

Versión: 00 Fecha: 10-jun-2014	Página: 312 de 9	Revisión: 00 Fecha: 10-jun-2014
---	-------------------------	--

	PROCEDIMIENTO DE AMBIENTE LABORAL	Código: Revisado: Aprobado:	A1.P2.S4. Responsible Gestión Recursos Humanos Gerente
---	--	--	--

Anexo “B”

Modelo de encuesta de Ambiente Laboral Empresarial

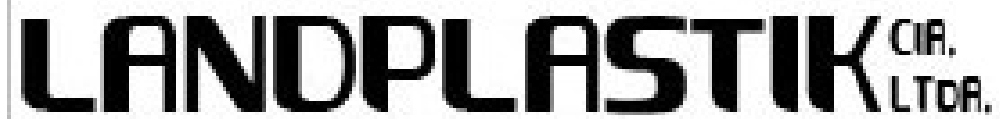
<p>MODELO DE ENCUESTA DE AMBIENTE LABORAL EMPRESARIAL DE LANDPLASTIK CÍA. LTDA.</p> <p>AÑO 2014</p> <p>MENSAJE DE LA GERENCIA:</p> <p>¡TRANSFORMANDO LA EMPRESA EN EL MEJOR LUGAR PARA TRABAJAR!</p> <div style="margin-left: 40px;"> <p>a. Credibilidad</p> <p>Pregunta 1.....</p> <p>Pregunta 2.....</p> <p>b. Respeto</p> <p>Pregunta 1.....</p> <p>Pregunta 2.....</p> <p>c. Imparcialidad</p> <p>Pregunta 1.....</p> <p>Pregunta 2.....</p> <p>d. Orgullo</p> <p>Pregunta 1.....</p> <p>Pregunta 2.....</p> <p>e. Camaradería</p> <p>Pregunta 1.....</p> <p>Pregunta 2.....</p> </div>

Intencionalmente en blanco

PROCESOS DE APOYO

GESTIÓN LOGÍSTICA

Código:	PROCESOS DE APOYO GESTIÓN LOGÍSTICA
A1.P3.S1.	PROCEDIMIENTO DE COMPRAS
A1.P3.S2.	PROCEDIMIENTO DE ALMACENAJE
A1.P3.S3.	PROCEDIMIENTO DE MANTENIMIENTO DE MOBILIARIO Y EQUIPOS
A1.P3.S4.	PROCEDIMIENTO DE TRANSPORTE
A1.P3.S5.	PROCEDIMIENTO DE SEGUROS



PROCEDIMIENTO DE COMPRAS

Versión 00

Fecha: 10-jun-2014

	PROCEDIMIENTO DE COMPRAS	Código: Revisado: Aprobado:	A1.P3.S1. Responsable Gestión de Logística Gerente
---	---------------------------------	--	---

REVISIÓN Y APROBACIÓN

Código: A1.P3.S1.	PROCEDIMIENTO DE COMPRAS	Versión: 00 Fecha: 10-JUN-2014
Actualizado por:	Secretaria	Firma: <div style="text-align: center;">Nombre y Apellido</div> Fecha:
Revisado por:	Responsable de Gestión de Logística	Firma: <div style="text-align: center;">Nombre y Apellido</div> Fecha:
Aprobado por:	Gerente	Firma: <div style="text-align: center;">Nombre y Apellido</div> Fecha:

	PROCEDIMIENTO DE COMPRAS	Código: Revisado: Aprobado:	A1.P3.S1. Responsable Gestión de Logística Gerente
---	---------------------------------	--	---

1. OBJETIVO

El objetivo del presente documento es establecer una metodología para la adquisición de bienes y/o servicios requeridos por LANDPLASTIK CÍA. LTDA., a fin de garantizar el desarrollo de sus operaciones.

2. ALCANCE

El procedimiento de Compras se inicia con la actividad de actualizar el catálogo de proveedores y termina con la actividad de informar al usuario la disponibilidad de su requerimiento.

3. RESPONSABLES


PROVEEDORES	USUARIOS	CLIENTES
Procesos de LANDPLASTIK CÍA. LTDA.	Responsable del proceso de Gestión de Logística	Procesos de LANDPLASTIK CÍA. LTDA.

4. DEFINICIONES

- **Proveedores:** Persona o empresa que abastece a otras empresas con bienes y/o servicios, los cuales serán transformados para venderlos posteriormente o directamente se compran para su venta.
- **Presupuesto:** Plan de operaciones y recursos de una empresa, que se formula para lograr en un cierto periodo los objetivos propuestos y se expresa en términos monetarios.
- **Orden de Compra:** Solicitud o encargo que una empresa efectúa a sus proveedores. Contrato de compraventa, y cualquier incumplimiento del mismo puede perjudicar a alguna de las partes.

Intencionalmente en blanco

Versión: 00 Fecha: 10-jun-2014	Página: 317 de 12	Revisión: 00 Fecha: 10-jun-2014
---	--------------------------	--

	PROCEDIMIENTO DE COMPRAS	Código: Revisado: Aprobado:	A1.P3.S1. Responsable Gestión de Logística Gerente
---	---------------------------------	--	---

5. INDICADORES DE GESTIÓN

	Clasificación del Resultado			
Indicador	Malo	Regular	Bueno	Periodo de medición
% de No conformidades a las adquisiciones cerradas: No. conformidades cerradas / No. conformidades detectadas x 100	IG<59%	60% ≤ IG ≤ 89%	IG >90%	Mensual
% de compras con éxito: No. compras con éxito / No. compras totales x 100	IG<59%	60% ≤ IG ≤ 89%	IG >90%	Mensual

6. REFERENCIAS

- Norma ISO 9001:2008

7. REGISTROS

Identificación	Responsable	Archivo			Disposición
		Tiempo activo	Medio Soporte	Responsable	
Catálogo de Proveedores	Responsable de Gestión de Logística	3 años	impreso	Oficina de la Unidad de Gestión de Logística	Archivo General
Solicitud de requerimientos	Responsable de Gestión de Logística	3 años	impreso	Oficina de la Unidad de Gestión de Logística	Archivo General
Solicitud de Cotización	Responsable de Gestión de Logística	3 años	impreso	Oficina de la Unidad de Gestión de Logística	Archivo General
Cuadro comparativo	Responsable de Gestión de Logística	3 años	impreso	Oficina de la Unidad de Gestión de Logística	Archivo General
Orden de Compra	Responsable de Gestión de Logística	3 años	impreso	Oficina de la Unidad de Gestión de Logística	Archivo General

	PROCEDIMIENTO DE COMPRAS	Código: A1.P3.S1. Revisado: Responsable Gestión de Logística Aprobado: Gerente
---	---------------------------------	---

8. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

- a. Actualizar el catálogo de Proveedores calificados;
- b. Recibir los requerimientos;
- c. Si existe lo requerido en Bodega, Fin. Si no existe lo requerido, continua la siguiente actividad;
- d. Solicitar Presupuesto;
- e. Si no se aprueba el Presupuesto regresa a la actividad c. Si se aprueba el Presupuesto continúa la siguiente actividad;
- f. Recibir la certificación presupuestaria;
- g. Elaborar la solicitud de cotización;
- h. Si no se aprueba la solicitud de cotización regresa a la actividad f. Si se aprueba, continúa la siguiente actividad.
- i. Enviar la solicitud de cotización a los Proveedores
- j. Recibir las cotizaciones;
- k. Elaborar el cuadro comparativo;
- l. Elaborar la Orden de Compra;
- m. Si no se aprueba la Orden de Compra regresa a la actividad k. Si se aprueba continúa la siguiente actividad;
- n. Enviar la Orden de Compra al Proveedor seleccionado;
- o. Informar a la Bodega de la Orden de Compra.

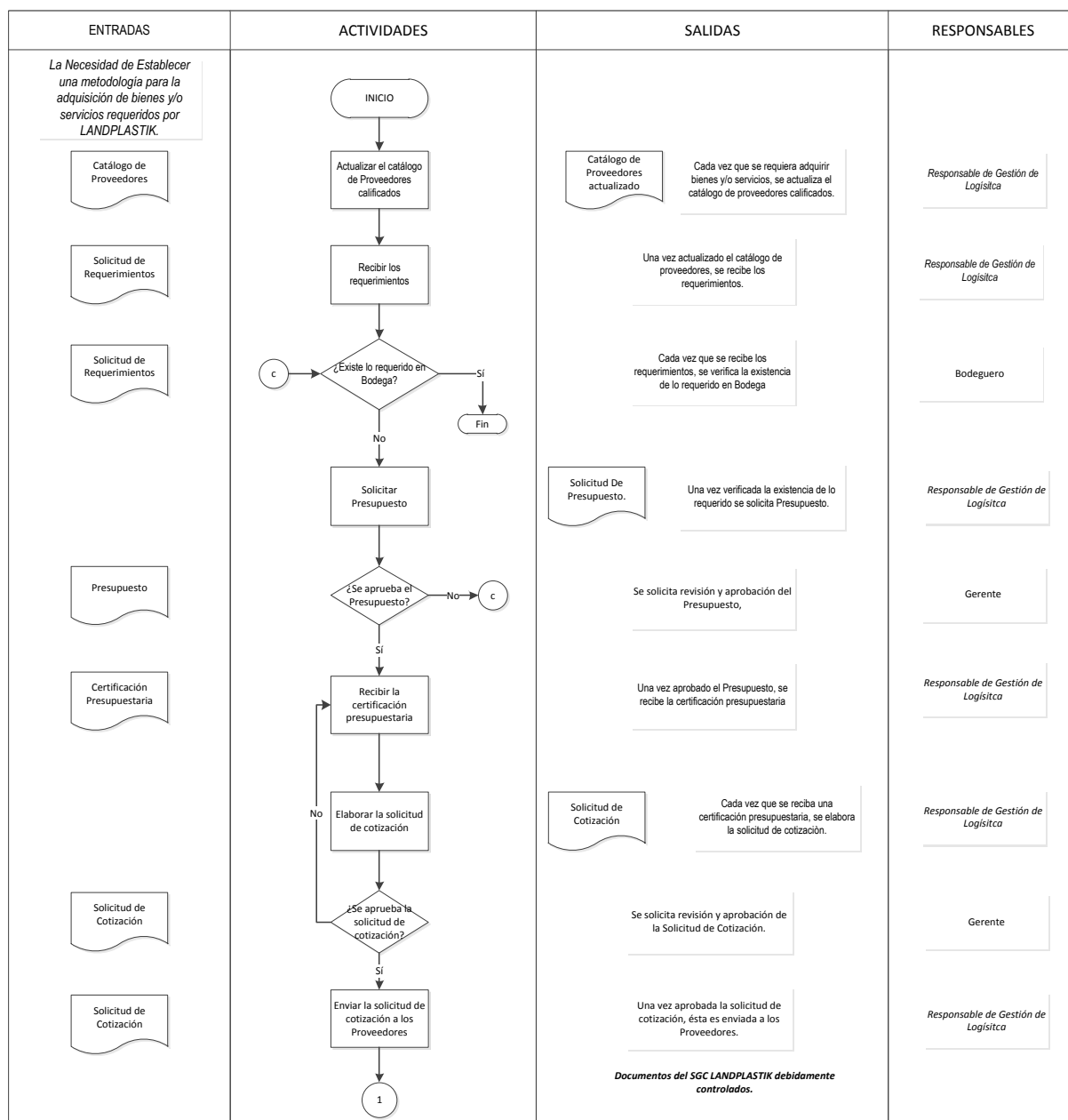
9. CONTROLES DEL PROCEDIMIENTO

- a. Controlar la certificación presupuestaria;
- b. Controlar la Solicitud de Cotización;
- c. Controlar la Orden de Compra.

Intencionalmente en blanco

	PROCEDIMIENTO DE COMPRAS	Código: A1.P3.S1. Revisado: Responsable Gestión de Logística Aprobado: Gerente
---	---------------------------------	---

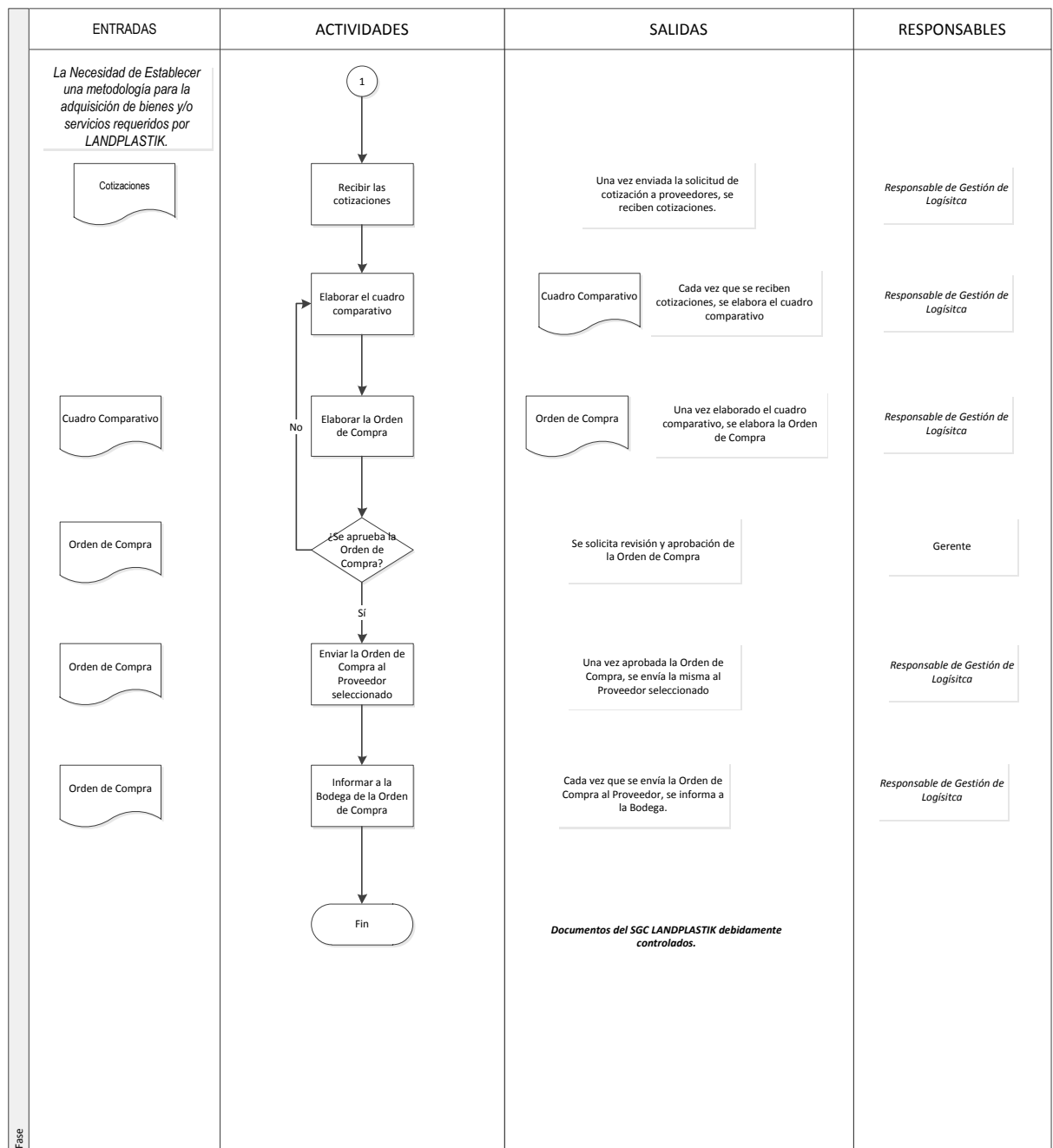
10. DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCEDIMIENTO



Intencionalmente en blanco

Versión: 00 Fecha: 10-jun-2014	Página: 320 de 12	Revisión: 00 Fecha: 10-jun-2014
-----------------------------------	-------------------	------------------------------------

	PROCEDIMIENTO DE COMPRAS	Código: A1.P3.S1. Revisado: Responsable Gestión de Logística Aprobado: Gerente
---	---------------------------------	---



Intencionalmente en blanco

	PROCEDIMIENTO DE COMPRAS	Código: Revisado: Aprobado:	A1.P3.S1. Responsable Gestión de Logística Gerente
---	---------------------------------	--	---

11. ANEXOS

Anexo “A”

Catálogo de Proveedores

CATÁLOGO DE PROVEEDORES DE LAND PLASTIK

AÑO 2014

MENSAJE DE LA GERENCIA

1. Delimitación de Áreas de Actuación de LANDPLASTIK CÍA. LTDA.
2. Proveedores de Bienes
3. Proveedores de materia prima
4. Proveedores de suministros de oficina
5. Proveedores de aseo y limpieza
6. Proveedores de servicios

Intencionalmente en blanco

	PROCEDIMIENTO DE COMPRAS	Código: Revisado: Aprobado:	A1.P3.S1. Responsable Gestión de Logística Gerente
---	---------------------------------	--	---

Anexo “B”

Solicitud de Requerimientos

FORMULARIO DE SOLICITUD DE REQUERIMIENTOS DE LAND PLASTIK

AÑO 2014

FECHA:

PROCESO REQUIRENTE:

PRESUPUESTO REFERENCIAL:

1. PARA EL CASO DE BIENES O SUMINISTROS:

ORD.	DESCRIPCIÓN	CARACTERÍSTICAS	CANTIDAD	P.REFERENCIAL UNITARIO	PRECIO REFERENCIAL TOTAL

2. PARA EL CASO DE SERVICIOS:

ORD.	DESCRIPCIÓN	CARACTERÍSTICAS DEL SERVICIO	METODOLOGÍA DE TRABAJO	PRECIO REFERENCIAL TOTAL

	PROCEDIMIENTO DE COMPRAS	Código: Revisado: Aprobado:	A1.P3.S1. Responsable Gestión de Logística Gerente
---	---------------------------------	--	---

Anexo "C"

Solicitud de cotización

FORMULARIO DE SOLICITUD DE COTIZACIÓN DE LAND PLASTIK AÑO 2014

FECHA:

1. SOLICITUD DE COTIZACIÓN DE BIENES O SUMINISTROS:

ORD.	DESCRIPCIÓN	CARACTERÍSTICAS	CANTIDAD	Datos que registrará el Proveedor	
				P. UNITARIO	PRECIO TOTAL

2. SOLICITUD DE COTIZACIÓN DE SERVICIOS:

ORD.	DESCRIPCIÓN	CARACTERÍSTICAS DEL SERVICIO	METODOLOGÍA DE TRABAJO	Datos que registrará el Proveedor
				PRECIO TOTAL

	PROCEDIMIENTO DE COMPRAS	Código: Revisado: Aprobado:	A1.P3.S1. Responsable Gestión de Logística Gerente
---	---------------------------------	--	---

Anexo "D"

Cuadro Comparativo de Precios

FORMULARIO DE CUADRO COMPARATIVO DE PRECIOS DE LAND PLASTIK

AÑO 2014

FECHA:

1. COMPARATIVO DE PRECIOS DE BIENES O SUMINISTROS:

			Proveedor 1	Proveedor 2	Proveedor 3
ORD.	DESCRIPCIÓN	CANTIDAD	P. UNITARIO	P. UNITARIO	P. UNITARIO

2. COMPARATIVO DE PRECIOS DE SERVICIOS:

			Proveedor 1	Proveedor 2	Proveedor 3
ORD.	DESCRIPCIÓN	PRECIO TOTAL	PRECIO TOTAL	PRECIO TOTAL	PRECIO TOTAL

	PROCEDIMIENTO DE COMPRAS	Código: Revisado: Aprobado:	A1.P3.S1. Responsable Gestión de Logística Gerente
---	---------------------------------	--	---

Anexo "E"

Orden de compra

ORDEN DE COMPRA DE LAND PLASTIK

AÑO 2014

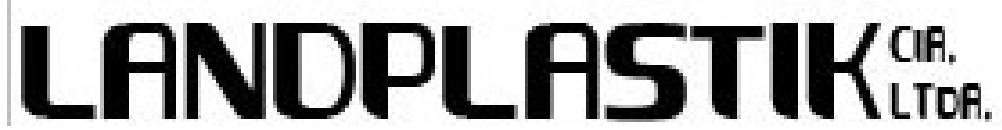
FECHA:

1. ORDEN DE COMPRA DE BIENES O SUMINISTROS:

ORD.	DESCRIPCIÓN	CARACTERÍSTICAS	CANTIDAD	P. UNITARIO	PRECIO TOTAL

2. ORDEN DE COMPRA DE SERVICIOS:

ORD.	DESCRIPCIÓN	CARACTERÍSTICAS DEL SERVICIO	METODOLOGÍA DE TRABAJO	PRECIO TOTAL



PROCEDIMIENTO DE ALMACENAJE

Versión 00

Fecha: 10-jun-2014

	PROCEDIMIENTO DE ALMACENAJE	Código: Revisado: Aprobado:	A1.P3.S2. Responsible Gestión de Logística Gerente
---	------------------------------------	--	---

REVISIÓN Y APROBACIÓN

Código: A1.P3.S2.	PROCEDIMIENTO DE ALMACENAJE	Versión: 00 Fecha: 10-JUN-2014
Actualizado por:	Secretaria	Firma: Nombre y Apellido Fecha:
Revisado por:	Responsable de Gestión de Logística	Firma: Nombre y Apellido Fecha:
Aprobado por:	Gerente	Firma: Nombre y Apellido Fecha:

	PROCEDIMIENTO DE ALMACENAJE	Código: Revisado: Aprobado:	A1.P3.S2. Responsable Gestión de Logística Gerente
---	------------------------------------	--	---

1. OBJETIVO

El objetivo del presente documento es establecer una metodología para el correcto almacenaje de productos, con el fin de llevar el control de los ingresos y salidas de los mismos.

2. ALCANCE

El procedimiento de Almacenaje se inicia con la actividad de recibir el bien y termina con la actividad de actualizar el inventario de Bodega.


3. RESPONSABLES

PROVEEDORES	USUARIOS	CLIENTES
Procesos de LANDPLASTIK CÍA. LTDA.	Responsable del proceso de Gestión de Logística	Procesos de LANDPLASTIK CÍA. LTDA.

4. DEFINICIONES

- **Almacenaje:** Método mediante el cual la organización de algunos elementos como la materia prima, insumos, productos terminados, entre otros se ve facilitado. Además el almacenaje se refiere a guardar y proteger mercancías que no serán transportadas pronto.
- **Distribución:** Conjunto de actividades, que se realizar desde que el producto ha sido elaborado hasta que ha sido comprado por el consumidor final, y que tiene por objeto hacer llegar el producto hasta el consumidor.
- **Estantes:** Solución práctica para almacenar distintos elementos. Muebles con tablas horizontales que sirven para almacenar diversos materiales.
- **Bodega:** Área o depósito temporal de mercancías que allí se guardan.

Intencionalmente en blanco

	PROCEDIMIENTO DE ALMACENAJE	Código: A1.P3.S2. Revisado: Responsable Gestión de Logística Aprobado: Gerente
---	------------------------------------	---

5. INDICADORES DE GESTIÓN


	Clasificación del Resultado			
Indicador	Malo	Regular	Bueno	Periodo de medición
% de No conformidades a los ingresos a bodega cerradas: No. conformidades cerradas / No. conformidades detectadas x 100	IG<59%	60% ≤ IG ≤ 89	IG >90%	Mensual
% de egresos de bodega con éxito: No. compras con éxito / No. compras totales x 100	IG<59%	60% ≤ IG ≤ 89	IG >90%	Mensual

6. REFERENCIAS

- Norma ISO 9001:2008

7. REGISTROS

Identificación	Responsable	Archivo			Disposición
		Tiempo activo	Medio Soporte	Responsable	
Acta de entrega recepción	Responsable de Gestión de Logística	3 años	impreso	Oficina de la Unidad de Gestión de Logística	Archivo General
Ingreso a Bodega	Responsable de Gestión de Logística	3 años	impreso	Oficina de la Unidad de Gestión de Logística	Archivo General
Egreso de Bodega	Responsable de Gestión de Logística	3 años	impreso	Oficina de la Unidad de Gestión de Logística	Archivo General

	PROCEDIMIENTO DE ALMACENAJE	Código: A1.P3.S2. Revisado: Responsable Gestión de Logística Aprobado: Gerente
---	------------------------------------	---


8. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

- a. Recibir el Bien vs. la Orden de Compra;
- b. Si no se aprueba la recepción del Bien regresa a la actividad a. Si se aprueba, continúa la siguiente actividad.
- c. Legalizar el acta de entrega recepción;
- d. Legalizar el ingreso a bodega;
- e. Ubicar los bienes en los anaqueles;
- f. Informar de la disponibilidad de los bienes al usuario;
- g. Legalizar el egreso de bodega;
- h. Actualizar el inventario de Bodega.

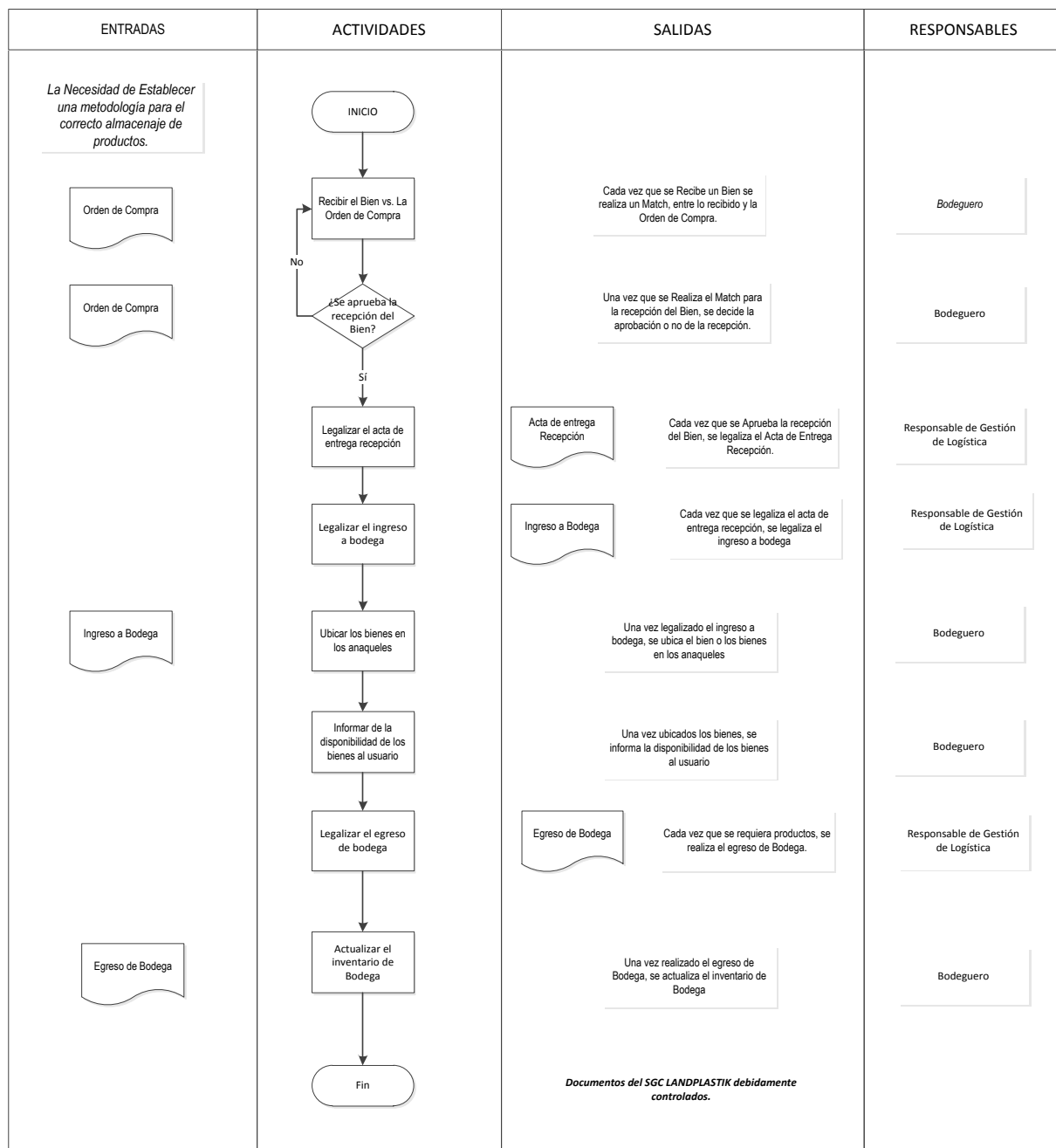
9. CONTROLES DEL PROCEDIMIENTO

- a. Controlar la recepción del bien;
- b. Controlar el acta de entrega recepción.

Intencionalmente en blanco


	PROCEDIMIENTO DE ALMACENAJE	Código: A1.P3.S2. Revisado: Responsable Gestión de Logística Aprobado: Gerente
---	------------------------------------	---

10. DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCEDIMIENTO



Intencionalmente en blanco

Versión: 00 Fecha: 10-jun-2014	Página: 332 de 9	Revisión: 00 Fecha: 10-jun-2014
-----------------------------------	------------------	------------------------------------

	PROCEDIMIENTO DE ALMACENAJE	Código: Revisado: Aprobado:	A1.P3.S2. Responsable Gestión de Logística Gerente
---	------------------------------------	--	---

11. ANEXOS

Anexo "A"

Acta de entrega Recepción

FORMATO DE ACTA DE ENTREGA RECEPCIÓN DE LAND PLASTIK

AÑO 2014

FECHA:

ORDEN DE COMPRA No:

PROVEEDOR:

1. OBJETO DE LA ENTREGA RECEPCIÓN

ORD.	DESCRIPCIÓN	CARACTERÍSTICAS	CANTIDAD	P. UNITARIO	PRECIO TOTAL
ORD.	DESCRIPCIÓN	CARACTERÍSTICAS DEL SERVICIO	METODOLOGÍA DE TRABAJO		PRECIO TOTAL

ENTREGUE CONFORME

RECIBI CONFORME

FIRMA EL PROVEEDOR

FIRMA EL JEFE DE BODEGA

Intencionalmente en blanco

	PROCEDIMIENTO DE ALMACENAJE	Código: Revisado: Aprobado:	A1.P3.S2. Responsable Gestión de Logística Gerente
---	------------------------------------	--	---

Anexo "B"

Ingreso a Bodega

FORMATO DE INGRESO A BODEGA DE LAND PLASTIK

AÑO 2014

FECHA:

ORDEN DE COMPRA No:

PROVEEDOR:

INGRESO A BODEGA No.

OBJETO DE LA ENTREGA RECEPCIÓN E INGRESO A BODEGA

ORD.	DESCRIPCIÓN	CARACTERÍSTICAS	CANTIDAD	P. UNITARIO	PRECIO TOTAL

RECIBI CONFORME

FIRMA EL JEFE DE BODEGA

Intencionalmente en blanco

	PROCEDIMIENTO DE ALMACENAJE	Código: Revisado: Aprobado:	A1.P3.S2. Responsable Gestión de Logística Gerente
---	------------------------------------	--	---

Anexo "C"

Egreso de Bodega

FORMATO DE EGRESO DE BODEGA DE LAND PLASTIK

AÑO 2014

FECHA:

ORDEN DE COMPRA No:

PROVEEDOR:

INGRESO A BODEGA No. :

EGRESO DE BODEGA No.:

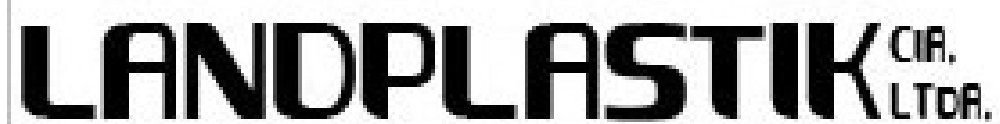
OBJETO del egreso de BODEGA

ORD.	DESCRIPCIÓN	CARACTERÍSTICAS	CANTIDAD	P. UNITARIO	PRECIO TOTAL

RECIBI CONFORME

FIRMA EL USUARIO


Intencionalmente en blanco



PROCEDIMIENTO DE MANTENIMIENTO DE MOBILIARIO Y EQUIPOS


Versión 00

Fecha: 10-jun-2014

	PROCEDIMIENTO DE MANTENIMIENTO DE MOBILIARIO Y EQUIPOS	Código: Revisado: Aprobado:	A1.P3.S3. Responsable Gestión de Logística Gerente
---	---	--	--

REVISIÓN Y APROBACIÓN

Código: A1.P3.S3.	PROCEDIMIENTO DE MANTENIMIENTO DE MOBILIARIO Y EQUIPOS	Versión: 00 Fecha: 10-JUN-2014
Actualizado por:	Secretaria	Firma: Nombre y Apellido Fecha:
Revisado por:	Responsable de Gestión de Logística	Firma: Nombre y Apellido Fecha:
Aprobado por:	Gerente	Firma: Nombre y Apellido Fecha:

	PROCEDIMIENTO DE MANTENIMIENTO DE MOBILIARIO Y EQUIPOS	Código: Revisado: Aprobado:	A1.P3.S3. Responsible Gestión de Logística Gerente
---	---	--	---

1. OBJETIVO

El objetivo del presente documento es establecer una metodología para mantener en buen estado y funcionamiento el mobiliario y los equipos de la empresa, garantizando la productividad de los procesos de producción.

2. ALCANCE


El procedimiento de Mantenimiento de Mobiliario y Equipos se inicia con la actividad de actualizar el inventario de mobiliario y los equipos y termina con la actividad de registrar el mantenimiento realizado.

3. RESPONSABLES

PROVEEDORES	USUARIOS	CLIENTES
Procesos de LANDPLASTIK CÍA. LTDA.	Responsable del proceso de Gestión de Logística	Procesos de LANDPLASTIK CÍA. LTDA.

4. DEFINICIONES

- **Mobiliario:** Conjunto de objetos que constituyen el equipamiento de un inmueble.
- **Equipos:** Conjunto de máquinas tecnológicas que contribuyen a la productividad de una empresa.
- **Mantenimiento:** Conjunto de actividades técnicas y administrativas cuya finalidad es conservar o restablecer un sistema, instalación, planta, máquina, mobiliario, equipo, componente o pieza en o a la condición que la permita desarrollar su función.
- **Mantenimiento Preventivo:** Actividad desarrollada en los recursos físicos de una empresa, con el fin de garantizar que la calidad de servicio que éstos proporcionan, continúe dentro de los límites establecidos.
- **Mantenimiento Correctivo:** Actividad desarrollada en los recursos físicos de una empresa, cuando una consecuencia de una falla han dejado de proporcionar la calidad de servicio esperada.
- **Orden de Trabajo:** Documento en el que el cliente autoriza la realización de los trabajos sin que le presenten previamente un presupuesto.

	PROCEDIMIENTO DE MANTENIMIENTO DE MOBILIARIO Y EQUIPOS	Código: Revisado: Aprobado:	A1.P3.S3. Responsable Gestión de Logística Gerente
---	---	--	---

5. INDICADORES DE GESTIÓN


	Clasificación del Resultado			
Indicador	Malo	Regular	Bueno	Periodo de medición
% de No conformidades al mantenimiento preventivo cerradas: No. conformidades cerradas / No. conformidades detectadas x 100	IG<59%	60% ≤ IG ≤ 89%	IG >90%	Mensual
% de No conformidades al mantenimiento correctivo cerradas: No. conformidades cerradas / No. conformidades detectadas x 100	IG<59%	60% ≤ IG ≤ 89%	IG >90%	Mensual

6. REFERENCIAS

- Norma ISO 9001:2008

7. REGISTROS

Identificación	Responsable	Archivo			Disposición
		Tiempo activo	Medio Soporte	Responsable	
Programa de Mantenimiento Preventivo	Responsable de Gestión de Logística	1 año	impreso	Oficina de la Unidad de Gestión de Logística	Archivo General
Ordenes de trabajo	Responsable de Gestión de Logística	1 año	impreso	Oficina de la Unidad de Gestión de Logística	Archivo General
Reporte de daño o defecto	Responsable de Gestión de Logística	1 año	impreso	Oficina de la Unidad de Gestión de Logística	Archivo General

	PROCEDIMIENTO DE MANTENIMIENTO DE MOBILIARIO Y EQUIPOS	Código: Revisado: Aprobado:	A1.P3.S3. Responsable Gestión de Logística Gerente
---	---	--	--

8. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

Mantenimiento Preventivo:


- a. Actualizar el inventario de mobiliario y equipo;
- b. Elaborar Programa de Mantenimiento Preventivo.
- c. Si no se aprueba se aprueba el programa de mantenimiento preventivo regresa a la actividad b. Si se aprueba, continúa la siguiente actividad.
- d. Asignar Orden de Trabajo;
- e. Aplicar Orden de Trabajo;
- f. Entregar el mobiliario o equipo al usuario;
- g. Si no se aprueba se aprueba el servicio de mantenimiento regresa a la actividad e. Si se aprueba, continua la siguiente actividad;
- h. Registrar el mantenimiento preventivo realizado.

Mantenimiento Correctivo:

- a. Detectar falla o contingencia.
- b. Registrar el reporte de daño o defecto;
- c. Solicitar el mantenimiento correctivo.
- d. Asignar Orden de Trabajo;
- e. Aplicar Orden de Trabajo;
- f. Entregar el mobiliario o equipo al usuario;
- g. Si no se aprueba se aprueba el servicio de mantenimiento regresa a la actividad e. Si se aprueba, continua la siguiente actividad;
- h. Registrar el mantenimiento correctivo realizado.

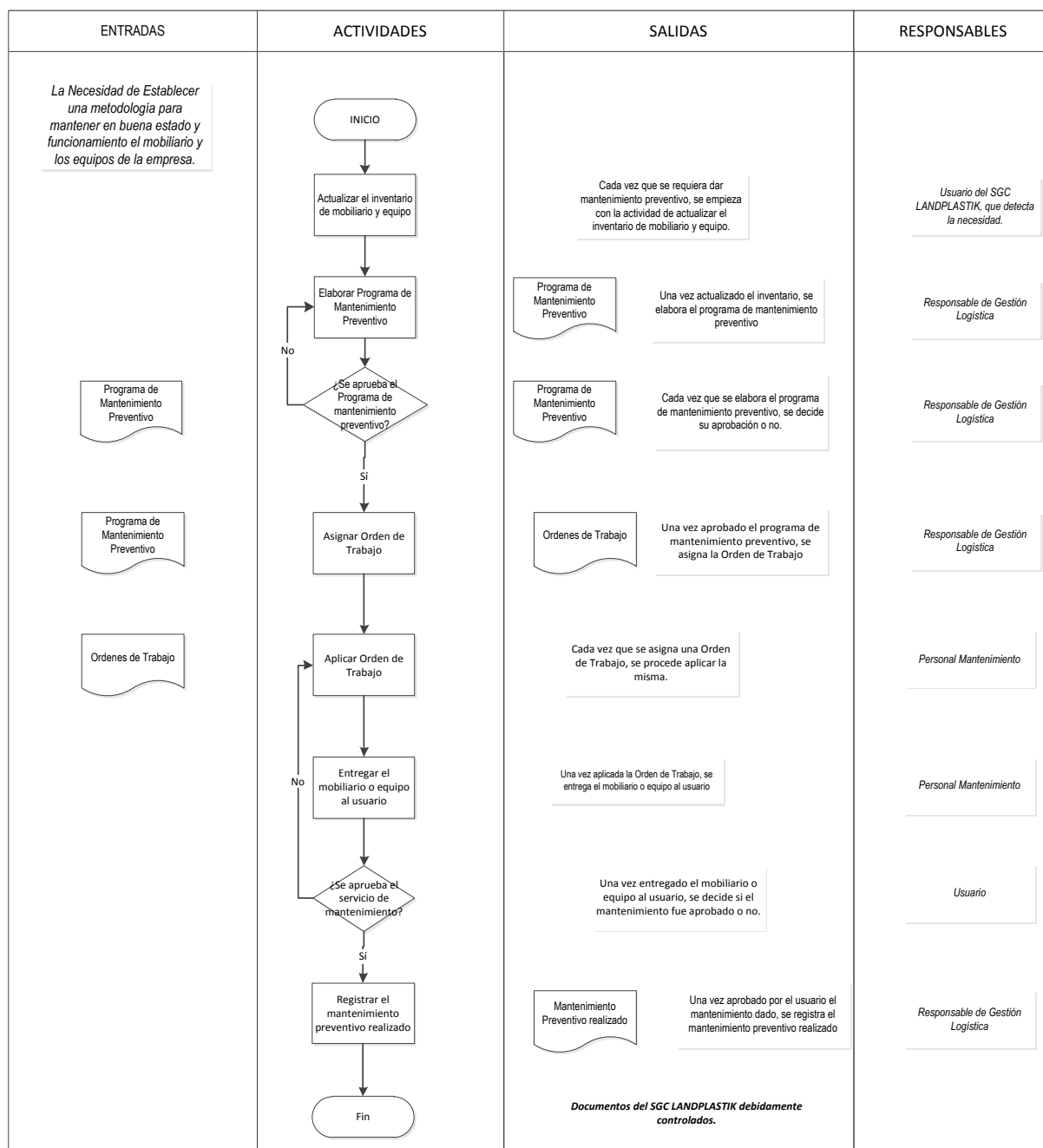
9. CONTROLES DEL PROCEDIMIENTO

- a. Controlar el programa de mantenimiento preventivo.
- b. Controlar el reporte de daño o defectos.


	PROCEDIMIENTO DE MANTENIMIENTO DE MOBILIARIO Y EQUIPOS	Código: A1.P3.S3. Revisado: Responsable Gestión de Logística Aprobado: Gerente
---	---	---

10. DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCEDIMIENTO

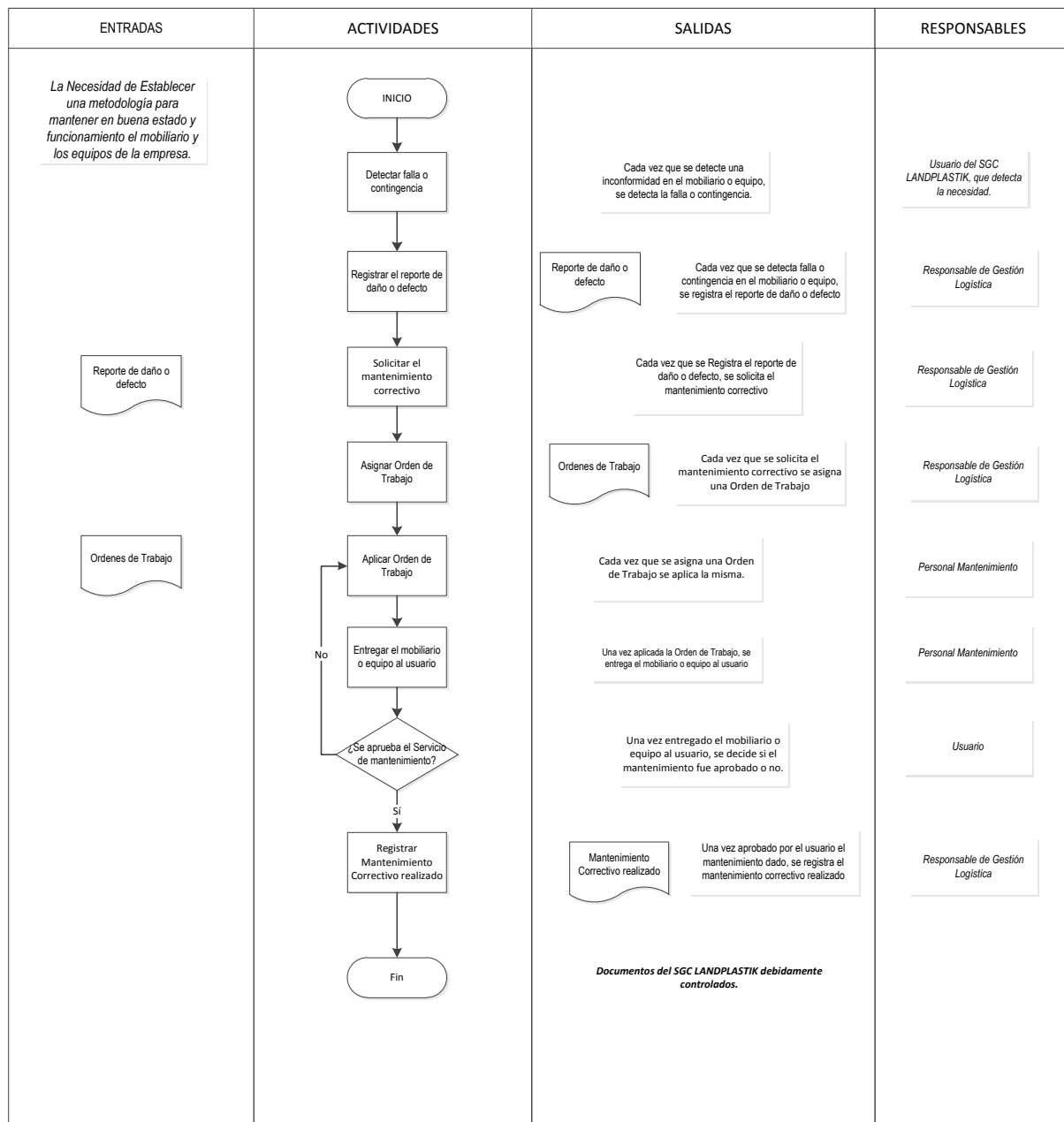
Mantenimiento Preventivo:




Intencionalmente en blanco

	PROCEDIMIENTO DE MANTENIMIENTO DE MOBILIARIO Y EQUIPOS	Código: Revisado: Aprobado:	A1.P3.S3. Responsable Gestión de Logística Gerente
---	---	--	---

Mantenimiento Correctivo:



Intencionalmente en blanco

	PROCEDIMIENTO DE MANTENIMIENTO DE MOBILIARIO Y EQUIPOS	Código: Revisado: Aprobado:	A1.P3.S3. Responsable Gestión de Logística Gerente
---	---	--	--

11. ANEXOS

Anexo “A”

Programa de Mantenimiento Preventivo


PROGRAMA DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO DE LAND PLASTIK

PERÍODO 2014 - 2018

MENSAJE DE LA GERENCIA

1. Política de mantenimiento preventivo de mobiliario
2. Política de mantenimiento preventivo de equipo
3. Cronograma de mantenimiento preventivo de mobiliario
4. Cronograma de mantenimiento preventivo de equipo

Intencionalmente en blanco

	PROCEDIMIENTO DE MANTENIMIENTO DE MOBILIARIO Y EQUIPOS	Código: Revisado: Aprobado:	A1.P3.S3. Responsable Gestión de Logística Gerente
---	---	--	--

Anexo "B"

Orden de Trabajo de mantenimiento

FORMATO DE ORDEN DE TRABAJO DE MANTENIMIENTO DE LAND PLASTIK

AÑO 2014

FECHA:

ORDEN DE TRABAJO No.

RESPONSABLE:


DESCRIPCIÓN DEL MOBILIARIO O EQUIPO:

TIEMPO APROXIMADO DEL TRABAJO:

Descripción de los trabajos a realizar:

-
-
-

Intencionalmente en blanco

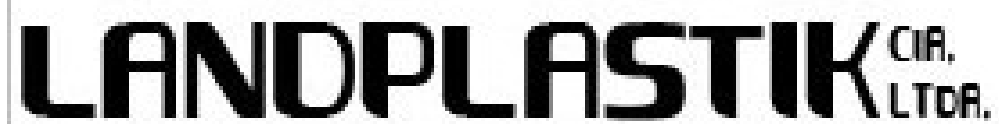
	PROCEDIMIENTO DE MANTENIMIENTO DE MOBILIARIO Y EQUIPOS	Código: Revisado: Aprobado:	A1.P3.S3. Responsable Gestión de Logística Gerente
---	---	--	--

Anexo "C"

Reporte de daño o defecto

FORMATO DE REPORTE DE DAÑO O DEFECTO DE LAND PLASTIK AÑO 2014
<p>FECHA:</p> <p>REPORTE No.</p> <p>NOMBRE DE QUIEN REPORTA:</p> <p>PROCESO:</p> <p style="margin-top: 20px;">Descripción de los daños o defectos:</p> <p>➤</p> <p>➤</p> <p>➤</p>

Intencionalmente en blanco



PROCEDIMIENTO DE TRANSPORTE

Versión 00

Fecha: 10-jun-2014

	PROCEDIMIENTO DE TRANSPORTE	Código: Revisado: Aprobado:	A1.P3.S4. Responsable Gestión de Logística Gerente
---	------------------------------------	--	---

REVISIÓN Y APROBACIÓN

Código: A1.P3.S4.	PROCEDIMIENTO DE TRANSPORTE	Versión: 00 Fecha: 10-JUN-2014
Actualizado por:	Secretaria	Firma: Nombre y Apellido Fecha:
Revisado por:	Responsable de Gestión de Logística	Firma: Nombre y Apellido Fecha:
Aprobado por:	Gerente	Firma: Nombre y Apellido Fecha:

	PROCEDIMIENTO DE TRANSPORTE	Código: A1.P3.S4. Revisado: Responsable Gestión de Logística Aprobado: Gerente
---	------------------------------------	---

1. OBJETIVO

El objetivo del presente documento es establecer una metodología para el correcto traslado y manejo de productos, con el fin de optimizar el proceso de comercialización y entrega de productos.

2. ALCANCE

El procedimiento de Transporte se inicia con la actividad de actualizar el inventario de vehículos y termina con la actividad de registrar la entrega.

3. RESPONSABLES

PROVEEDORES	USUARIOS	CLIENTES
Procesos de LANDPLASTIK CÍA. LTDA.	Responsable del proceso de Gestión de Logística	Procesos de LANDPLASTIK CÍA. LTDA.

4. DEFINICIONES

- **Transporte:** Traslado de un elemento desde un lugar a otro. Medio necesario para cumplir con objetivos comerciales.
- **Tiempo de vida útil:** es el tiempo durante el cual el vehículo ha sido depreciado en su totalidad y que marca el límite para su reemplazo.
- **Guía de Remisión:** Documento complementario a los comprobantes de ventas, se utiliza para el traslado de bienes.

5. INDICADORES DE GESTIÓN

	Clasificación del Resultado			
Indicador	Malo	Regular	Bueno	Periodo de medición
% de No conformidades en la entregas cerradas: No. conformidades cerradas / No. conformidades detectadas x 100	IG<59%	60% ≤ IG ≤ 89	IG >90%	Mensual
% de entregas con éxito: No. entregas con éxito / No. entregas x 100	IG<59%	60% ≤ IG ≤ 89	IG >90%	Mensual

	PROCEDIMIENTO DE TRANSPORTE	Código:	A1.P3.S4. Responsable Gestión de Logística Gerente
		Revisado:	
		Aprobado:	

6. REFERENCIAS

- Norma ISO 9001:2008

7. REGISTROS

Identificación	Responsable	Archivo			Disposición
		Tiempo activo	Medio Soporte	Responsable	
Programa Anual de Renovación de Flota	Responsable de Gestión de Logística	1 año	impreso	Oficina de la Unidad de Gestión de Logística	Archivo General
Orden de transporte	Responsable de Gestión de Logística	1 año	impreso	Oficina de la Unidad de Gestión de Logística	Archivo General
Guía de remisión	Responsable de Gestión de Logística	1 año	impreso	Oficina de la Unidad de Gestión de Logística	Archivo General

8. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

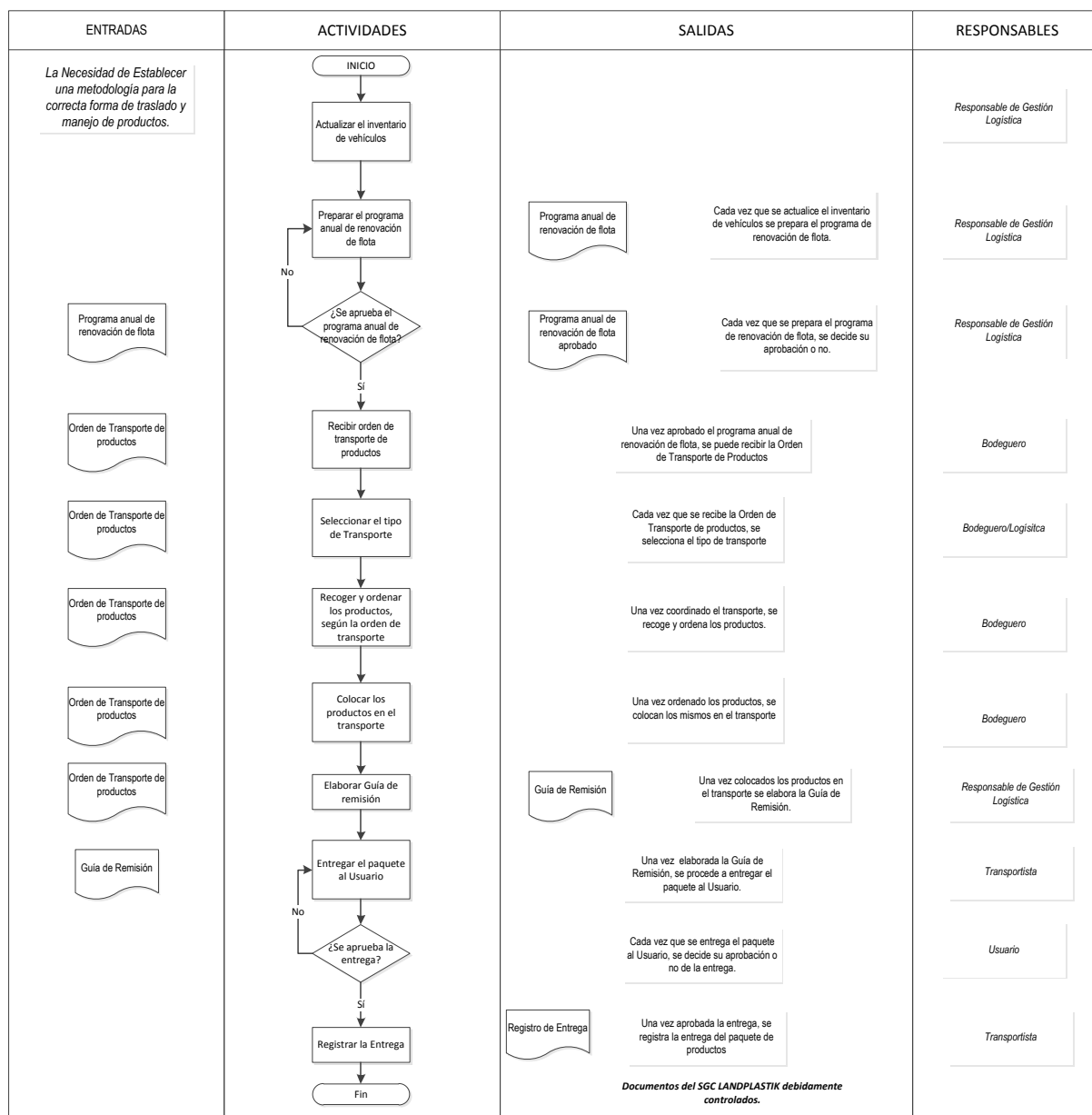
- Actualizar el inventario de vehículos;
- Preparar el programa anual de renovación de flota;
- Si no se aprueba el programa anual de renovación de flota, regresa a la actividad b. Si se aprueba, pasa a la actividad d;
- Recibir orden de transporte de productos;
- Seleccionar el tipo de Transporte;
- Recoger y ordenar los productos, según la orden de transporte;
- Colocar los productos en el transporte;
- Elaborar Guía de Remisión;
- Entregar el paquete al Usuario;
- Si no se aprueba la entrega regresa a la actividad i. Si se aprueba, continua la siguiente actividad;
- Registrar la entrega.

9. CONTROLES DEL PROCEDIMIENTO

- Controlar la preparación del Programa anual de renovación de flota;
- Controlar la entrega del paquete al Usuario.

	PROCEDIMIENTO DE TRANSPORTE	Código: A1.P3.S4. Revisado: Responsable Gestión de Logística Aprobado: Gerente
---	------------------------------------	---

10. DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCEDIMIENTO



Intencionalmente en blanco

Versión: 00 Fecha: 10-jun-2014	Página: 350 de 9	Revisión: 00 Fecha: 10-jun-2014
-----------------------------------	------------------	------------------------------------

	PROCEDIMIENTO DE TRANSPORTE	Código: Revisado: Aprobado:	A1.P3.S4. Responsable Gestión de Logística Gerente
---	------------------------------------	--	---

11. ANEXOS

Anexo “A”

Programa Anual de Renovación de Flota

PROGRAMA ANUAL DE RENOVACIÓN DE FLOTA DE LAND PLASTIK

AÑO 2014

MENSAJE DE LA GERENCIA

1. Política de renovación de flota de vehículos livianos
2. Política de renovación de flota de vehículos pesados
3. Tiempo de vida útil de vehículos livianos
4. Tiempo de vida útil de vehículos pesados
5. Lista de vehículos livianos a rematar y reemplazar
6. Lista de vehículos pesados a rematar y reemplazar

Intencionalmente en blanco

	PROCEDIMIENTO DE TRANSPORTE	Código: Revisado: Aprobado:	A1.P3.S4. Responsable Gestión de Logística Gerente
---	------------------------------------	--	---

Anexo "B"

Orden de Transporte de productos

FOPRMATO DE ORDEN DE TRANSPORTE DE PRODUCTOS DE LAND PLASTIK

AÑO 2014

FECHA:

LUGAR DE DESTINO:

CLIENTE:

DESCRIPCIÓN DE PRODUCTOS A TRANSPORTAR:

ORD.	DESCRIPCIÓN	CARACTERÍSTICAS	CANTIDAD	P. UNITARIO	PRECIO TOTAL

Intencionalmente en blanco

	PROCEDIMIENTO DE TRANSPORTE	Código: Revisado: Aprobado:	A1.P3.S4. Responsable Gestión de Logística Gerente
---	------------------------------------	--	---

Anexo "C"

Guía de Remisión

FOPRMATO DE GUIA DE REMISIÓN DE PRODUCTOS DE LAND PLASTIK

AÑO 2014

FECHA:

LUGAR DE DESTINO:

CLIENTE:

GIÁ DE REMISIÓN DE DE PRODUCTOS A TRANSPORTAR:

ORD.	DESCRIPCIÓN	CARACTERÍSTICAS	CANTIDAD	P. UNITARIO	PRECIO TOTAL

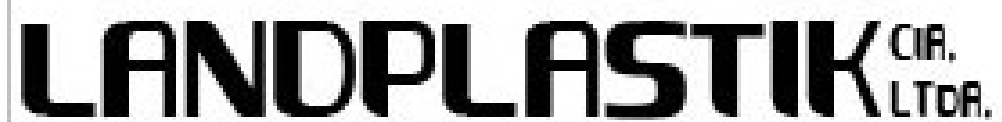
ENTREGUE CONFORME

RECIBI CONFORME

FIRMA EL TRANSPORTISTA

FIRMA EL CLIENTE


Intencionalmente en blanco



PROCEDIMIENTO DE SEGUROS


Versión 00

Fecha: 10-jun-2014

	PROCEDIMIENTO DE SEGUROS	Código: Revisado: Aprobado:	A1.P3.S5. Responsible Gestión de Logística Gerente
---	---------------------------------	--	---

REVISIÓN Y APROBACIÓN

Código: A1.P3.S5.	PROCEDIMIENTO DE SEGUROS	Versión: 00 Fecha: 10-JUN-2014
Actualizado por:	Secretaria	Firma: Nombre y Apellido Fecha:
Revisado por:	Responsable de Gestión de Logística	Firma: Nombre y Apellido Fecha:
Aprobado por:	Gerente	Firma: Nombre y Apellido Fecha:

	PROCEDIMIENTO DE SEGUROS	Código: Revisado: Aprobado:	A1.P3.S5. Responsable Gestión de Logística Gerente
---	---------------------------------	--	---

1. OBJETIVO

El objetivo del presente documento es establecer una metodología para la administración de las pólizas de seguro, con el propósito de asegurar los bienes muebles e inmuebles, dinero, valores, transportes (materia prima, producto terminados) y vehículos propiedad de LANDPLASTIK CÍA. LTDA.

2. ALCANCE


El procedimiento de Seguros se inicia con la actividad de preparar el programa anual de seguros de la empresa y termina con la actividad de actualizar el registro de cobertura de siniestros.

3. RESPONSABLES

PROVEEDORES	USUARIOS	CLIENTES
Procesos de LANDPLASTIK CÍA. LTDA.	Responsable del proceso de Gestión de Logística	Procesos de LANDPLASTIK CÍA. LTDA.

4. DEFINICIONES

- **Seguro:** Medio para la cobertura de los riesgos, al transferirlos a una aseguradora que se va a encargar de garantizar o indemnizar todo o parte del perjuicio producido por la aparición de determinadas situaciones accidentales.
- **Embarques marítimos:** Transporte mediante barcos aptos para la carga de materiales en contenedores.
- **Embarques terrestres:** Cualquier medio de transporte y sus combinaciones, servicio público, propios, de alquiler, que sean aptos para la carga de materiales.
- **Siniestro:** Hecho violento, súbito y externo, cuyas consecuencias generan una avería grave o pérdida importante prevista en el contrato del seguro que sufren los bienes propiedad de la entidad o donde esta tenga un interés asegurable y cuyo acontecimiento genera la obligación a la aseguradora de indemnizar.
- **Fianza de Fidelidad:** Contrato mediante el cual un fiador se compromete a pagar a la entidad, la pérdida económica contra los posibles delitos que cometan en agravio de esta sus empleados, como son: fraude, abuso de confianza, robo, etc.
- **Indemnización:** Reparación o compensación económica por el menoscabo producido a los bienes de la entidad a consecuencia de pérdidas o daños ocasionados por un siniestro, a cargo de la compañía aseguradora debido a la obligación adquirida en el contrato de seguro.

	PROCEDIMIENTO DE SEGUROS	Código:	A1.P3.S5.
		Revisado:	Responsable Gestión de Logística
		Aprobado:	Gerente

- **Póliza:** Contrato de seguro, en el cual se encuentran todas las condiciones, cláusulas, endosos y exclusiones del contrato de seguro.

5. INDICADORES DE GESTIÓN


Indicador	Clasificación del Resultado			Periodo de medición
	Malo	Regular	Bueno	
% de siniestros recuperados: No. de siniestros recuperados / No. siniestros totales x 100	IG<59%	60% ≤ IG ≤ 89%	IG >90%	Mensual

6. REFERENCIAS

- Norma ISO 9001:2008

7. REGISTROS

Identificación	Responsable	Archivo			Disposición
		Tiempo activo	Medio Soporte	Responsable	
Programa Anual de Seguros de la Empresa	Responsable de Gestión de Logística	1 año	impreso	Oficina de la Unidad de Gestión de Logística	Archivo General
Solicitud de inclusión de bienes	Responsable de Gestión de Logística	1 año	impreso	Oficina de la Unidad de Gestión de Logística	Archivo General
Solicitud de exclusión de bienes	Responsable de Gestión de Logística	1 año	impreso	Oficina de la Unidad de Gestión de Logística	Archivo General

	PROCEDIMIENTO DE SEGUROS	Código: A1.P3.S5. Revisado: Responsable Gestión de Logística Aprobado: Gerente
---	---------------------------------	---


8. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

- a. Preparar el programa anual de seguros de la empresa;
- b. Si no se aprueba el programa de seguros regresa a la actividad a. Si se aprueba continua a la siguiente actividad;
- c. Actualizar la fecha de vigencia de las pólizas;
- d. Activar el proceso de compra si la vigencia esta por expirar;
- e. Verificar la cobertura de bienes muebles e inmuebles, dinero, valores, transporte, vehículos, materia prima, producto terminado;
- f. Solicitar la inclusión de las nuevas adquisiciones de bienes a asegurar;
- g. Si no se aprueba la cobertura de nuevos bienes regresa a la actividad f. Si se aprueba continua a la siguiente actividad;
- h. Solicitar la exclusión de los bienes que ha expirado su vida útil;
- i. Solicitar la cobertura en caso de siniestros;
- j. Actualizar el registro de cobertura de siniestros;

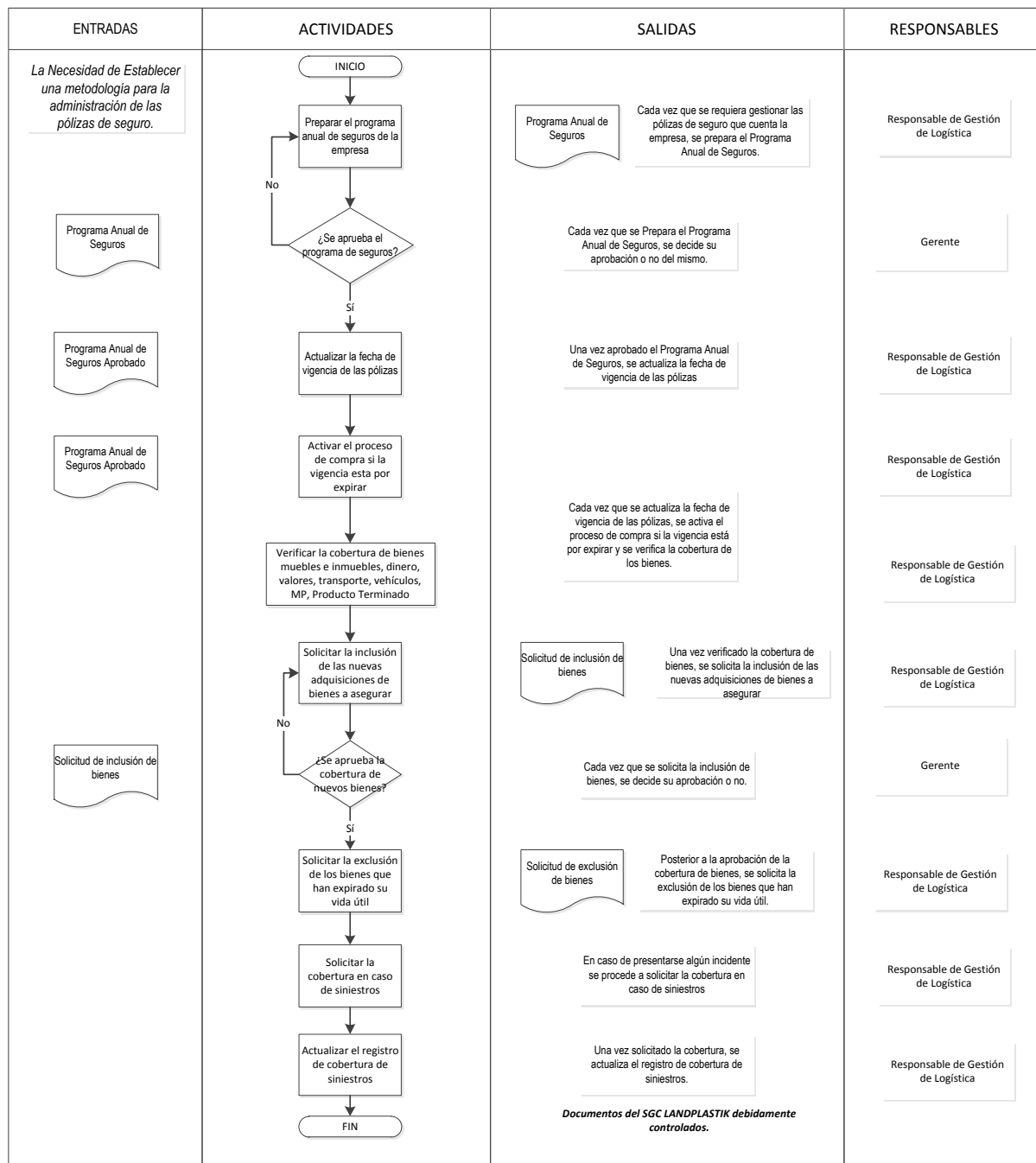
9. CONTROLES DEL PROCEDIMIENTO

- a. Controlar el programa anual de seguros de la empresa;
- b. Controlar la cobertura de siniestros.


Intencionalmente en blanco

	PROCEDIMIENTO DE SEGUROS	Código: A1.P3.S5. Revisado: Responsable Gestión de Logística Aprobado: Gerente
---	---------------------------------	---

10. DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCEDIMIENTO



Intencionalmente en blanco

	PROCEDIMIENTO DE SEGUROS	Código: Revisado: Aprobado:	A1.P3.S5. Responsable Gestión de Logística Gerente
---	---------------------------------	--	---

11. ANEXOS

Anexo “A”

Programa Anual de Seguros


PROGRAMA ANUAL DE SEGUROS DE LAND PLASTIK

AÑO 2014

MENSAJE DE LA GERENCIA

1. Política de aseguramiento de bienes de la empresa
2. Análisis de riesgos de siniestros
3. Valoración de riesgos
4. Identificación de bienes expuestos a peligros
5. Tipo de seguros a contratar
6. Bienes inmuebles a asegurar
7. Maquinaria y equipo a asegurar

Intencionalmente en blanco

	PROCEDIMIENTO DE SEGUROS	Código: Revisado: Aprobado:	A1.P3.S5. Responsable Gestión de Logística Gerente
---	---------------------------------	--	---

Anexo "B"

Solicitud de inclusión a cobertura de Seguros

FORMATO DE SOLICITUD DE INCLUSIÓN A COBERTURA DE SEGUROS DE LAND PLASTIK

AÑO 2014


FECHA:

MOTIVO DE LA INCLUSIÓN:

DESCRIPCIÓN DE BIENES A INCLUIR EN LA PÓLIZA:

ORD.	DESCRIPCIÓN	CARACTERÍSTICAS	CANTIDAD	P. UNITARIO	PRECIO TOTAL

Intencionalmente en blanco

	PROCEDIMIENTO DE SEGUROS	Código: Revisado: Aprobado:	A1.P3.S5. Responsable Gestión de Logística Gerente
---	---------------------------------	--	---

Anexo "C"

Solicitud de exclusión de cobertura de Seguros

FORMATO DE SOLICITUD DE EXCLUSIÓN DE COBERTURA DE SEGUROS DE LAND PLASTIK

AÑO 2014

FECHA:

MOTIVO DE LA EXCLUSIÓN:

DESCRIPCIÓN DE BIENES A EXCLUIR EN LA PÓLIZA:

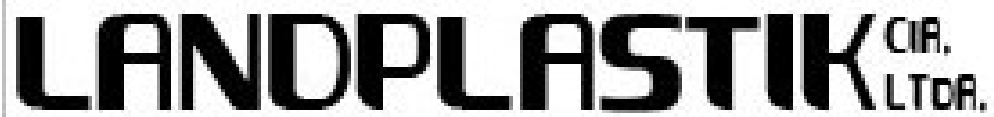
ORD.	DESCRIPCIÓN	CARACTERÍSTICAS	CANTIDAD	P. UNITARIO	PRECIO TOTAL

Intencionalmente en blanco

PROCESOS DE APOYO

GESTIÓN TECNOLÓGICA

Código:	PROCESOS DE APOYO GESTIÓN TECNOLÓGICA
A1.P4.S1.	PROCEDIMIENTO DE HARDWARE
A1.P4.S2.	PROCEDIMIENTO DE SOFTWARE
A1.P4.S3.	PROCEDIMIENTO DE COMUNICACIONES INFORMÁTICAS



PROCEDIMIENTO DE HARDWARE

Versión 00

Fecha: 10-jun-2014

	PROCEDIMIENTO DE HARDWARE	Código: Revisado: Aprobado:	A1.P4.S1. Responsible Gestión Tecnológica Gerente
---	----------------------------------	--	---

REVISIÓN Y APROBACIÓN

Código: A1.P4.S1.	PROCEDIMIENTO DE HARDWARE	Versión: 00 Fecha: 10-JUN-2014
Actualizado por:	Secretaria	Firma: Nombre y Apellido Fecha:
Revisado por:	Responsable de Gestión Tecnológica	Firma: Nombre y Apellido Fecha:
Aprobado por:	Gerente	Firma: Nombre y Apellido Fecha:

	PROCEDIMIENTO DE HARDWARE	Código: A1.P4.S1. Revisado: Responsable Gestión Tecnológica Aprobado: Gerente
---	----------------------------------	--

1. OBJETIVO

El objetivo del presente documento es establecer una metodología para la permanente disponibilidad y actualización de Hardware para garantizar el acceso a la información de los funcionarios de LANDPLASTIK CÍA. LTDA.

2. ALCANCE

El procedimiento de Hardware se inicia con la actividad de actualizar el inventario de Hardware y termina con la actividad de instalar, configurar y capacitar al Usuario del Hardware.

3. RESPONSABLES

PROVEEDORES	USUARIOS	CLIENTES
Procesos de LANDPLASTIK CÍA. LTDA.	Responsable del proceso de Gestión Tecnológica	Procesos de LANDPLASTIK CÍA. LTDA.

4. DEFINICIONES

- **Hardware:** Componentes físicos del ordenador, es decir, todo lo que se puede ver y tocar.
- **Tecnología:** Conjunto de conocimientos y técnicas, que aplicados de forma lógica y ordenada, permiten al ser humano modificar su entorno material o virtual para satisfacer sus necesidades.
- **Informática:** Procesamiento automático de información mediante dispositivos electrónicos y sistemas computacionales.

Intencionalmente en blanco

Versión: 00 Fecha: 10-jun-2014	Página: 366 de 10	Revisión: 00 Fecha: 10-jun-2014
-----------------------------------	-------------------	------------------------------------

	PROCEDIMIENTO DE HARDWARE	Código:	A1.P4.S1.
		Revisado:	Responsable Gestión Tecnológica
		Aprobado:	Gerente

5. INDICADORES DE GESTIÓN

Indicador	Clasificación del Resultado			Periodo de medición
	Malo	Regular	Bueno	
% de No conformidades al mantenimiento preventivo de Hw cerradas: No. conformidades cerradas / No. conformidades detectadas x 100	IG<59%	60% ≤ IG ≤ 89%	IG >90%	mensual
% de No conformidades al mantenimiento correctivo de Hw cerradas: No. conformidades cerradas / No. conformidades detectadas x 100	IG<59%	60% ≤ IG ≤ 89%	IG >90%	mensual

6. REFERENCIAS

- Norma ISO 9001:2008

7. REGISTROS

Identificación	Responsable	Archivo			Disposición
		Tiempo activo	Medio Soporte	Responsable	
Programa de Mantenimiento Preventivo de Hardware	Responsable de Gestión Tecnológica	1 año	Impreso	Oficina de la Unidad de Gestión Tecnológica	Archivo General
Orden de trabajo de mantenimiento de Hardware	Responsable de Gestión Tecnológica	1 año	Impreso	Oficina de la Unidad de Gestión Tecnológica	Archivo General
Reporte de daños o defectos del Hardware	Responsable de Gestión Tecnológica	1 año	Impreso	Oficina de la Unidad de Gestión Tecnológica	Archivo General

	PROCEDIMIENTO DE HARDWARE	Código: Revisado: Aprobado:	A1.P4.S1. Responsable Gestión Tecnológica Gerente
---	----------------------------------	--	---

8. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

- a. Actualizar el inventario de hardware;
- b. Verificar el estado del inventario de Hardware.
- c. Si existen faltantes o equipos obsoletos continúa la siguiente actividad. Si no existen faltantes o equipos obsoletos pasa a la actividad e;
- d. Generar reporte de obsolescencia y faltantes;
- e. Determinar necesidad de nuevo Hardware;
- f. Tramitar el requerimiento a compras;
- g. Elaborar Programa de Mantenimiento Preventivo de Hardware;
- h. Si no se aprueba el programa de mantenimiento preventivo regresa a la actividad g. Si se aprueba, continúa la siguiente actividad.
- i. Aplicar procedimiento de mantenimiento preventivo;
- j. Detectar la falla o contingencia.
- k. Registrar el reporte de daño o defecto;
- l. Aplicar procedimiento de mantenimiento correctivo;
- m. Realizar pruebas de funcionamiento de Hardware.
- n. Si no se aprueban el funcionamiento de Hardware regresa a la actividad m. Si se aprueban, pasa a la actividad o.
- o. Instalar, configurar y capacitar al usuario del Hardware;

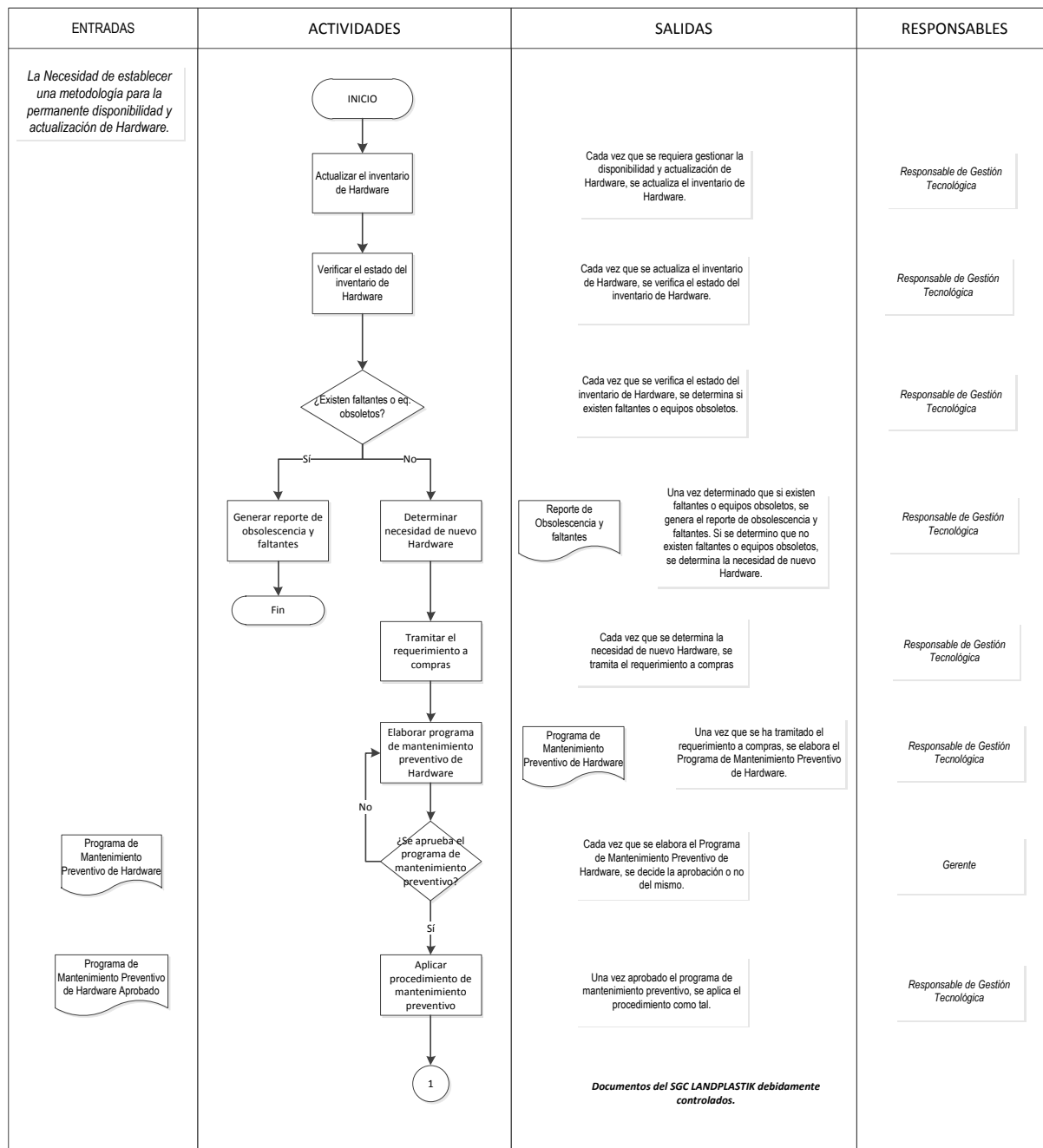
9. CONTROLES DEL PROCEDIMIENTO

- a. Controlar el programa de mantenimiento preventivo de Hardware.
- b. Controlar las pruebas de funcionamiento de Hardware.

Intencionalmente en blanco

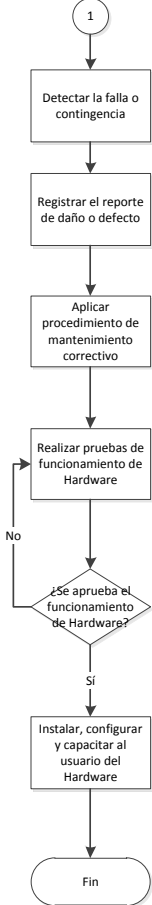
	PROCEDIMIENTO DE HARDWARE	Código: A1.P4.S1. Revisado: Responsable Gestión Tecnológica Aprobado: Gerente
---	----------------------------------	--

10. DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCEDIMIENTO



Intencionalmente en blanco

	PROCEDIMIENTO DE HARDWARE	Código: Revisado: Aprobado:	A1.P4.S1. Responsable Gestión Tecnológica Gerente
---	----------------------------------	--	--

ENTRADAS	ACTIVIDADES	SALIDAS	RESPONSABLES
<p><i>La Necesidad de establecer una metodología para la permanente disponibilidad y actualización de Hardware.</i></p> <div data-bbox="341 689 464 837" style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin-top: 100px;"> Procedimiento de mantenimiento Correctivo Orden de Trabajo de mantenimiento de Hardware </div>	 <pre> graph TD Start((1)) --> Detect[Detectar la falla o contingencia] Detect --> Register[Registrar el reporte de daño o defecto] Register --> Apply[Aplicar procedimiento de mantenimiento correctivo] Apply --> Test[Realizar pruebas de funcionamiento de Hardware] Test --> Decision{¿Se aprueba el funcionamiento de Hardware?} Decision -- No --> Test Decision -- Si --> Install[Instalar, configurar y capacitar al usuario del Hardware] Install --> End([Fin]) </pre>	<p>Cada vez que se aplica el procedimiento de mantenimiento preventivo, se detecta la falla o contingencia.</p> <div data-bbox="874 591 997 667" style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin-top: 10px;"> Reporte de daños o defectos del Hardware </div> <p>Cada vez se detecta una falla o contingencia, se registran los mismos en el Reporte de Daños o Defectos del Hardware.</p> <p>Una vez que se registran los daños o defectos del Hardware, se procede a la aplicación del Procedimiento de mantenimiento Correctivo.</p> <p>Una vez aplicado el Procedimiento de mantenimiento Correctivo, se realizan pruebas de funcionamiento de Hardware.</p> <p>Una vez realizado las pruebas de funcionamiento de Hardware, se decide su aprobación de funcionamiento o no.</p> <p>Una vez aprobado el funcionamiento de Hardware, se procede a instalar, configurar y capacitar al usuario de Hardware.</p> <p><i>Documentos del SGC LANDPLASTIK debidamente controlados.</i></p>	<p><i>Responsable de Gestión Tecnológica</i></p> <p><i>Responsable de Gestión Tecnológica</i></p> <p><i>Responsable de Gestión Tecnológica</i></p> <p><i>Responsable de Gestión Tecnológica</i></p> <p><i>Gerente</i></p> <p><i>Responsable de Gestión Tecnológica</i></p>

Intencionalmente en blanco

Versión: 00 Fecha: 10-jun-2014	Página: 370 de 10	Revisión: 00 Fecha: 10-jun-2014
---	--------------------------	--

	PROCEDIMIENTO DE HARDWARE	Código: Revisado: Aprobado:	A1.P4.S1. Responsable Gestión Tecnológica Gerente
---	----------------------------------	--	---

11. ANEXOS

Anexo "A"

Programa de Mantenimiento Preventivo de Hardware

PROGRAMA DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO DE HARDWARE DE LAND PLASTIK

AÑO 2014

MENSAJE DE LA GERENCIA

1. Política de mantenimiento preventivo de hardware
2. Cronograma de mantenimiento preventivo de hardware portátil
3. Cronograma de mantenimiento preventivo de hardware de escritorio
4. Cronograma de mantenimiento preventivo de instalaciones (redes alámbricas)

Intencionalmente en blanco

	PROCEDIMIENTO DE HARDWARE	Código: Revisado: Aprobado:	A1.P4.S1. Responsable Gestión Tecnológica Gerente
---	----------------------------------	--	---

Anexo "B"

Orden de Trabajo de mantenimiento de Hardware

FORMATO DE ORDEN DE TRABAJO DE MANTENIMIENTO DE HARDWARE DE LAND PLASTIK
AÑO 2014

FECHA:

ORDEN DE TRABAJO No.

RESPONSABLE:

DESCRIPCIÓN DEL EQUIPO DE HW:

TIEMPO APROXIMADO DEL TRABAJO:

Descripción de los trabajos a realizar:

-
-
-

Intencionalmente en blanco

	PROCEDIMIENTO DE HARDWARE	Código: Revisado: Aprobado:	A1.P4.S1. Responsable Gestión Tecnológica Gerente
---	----------------------------------	--	---

Anexo "C"

Reporte de daño o defecto de Hardware

FORMATO DE REPORTE DE DAÑO O DEFECTO DE HARDWARE DE LAND PLASTIK

AÑO 2014

FECHA:

REPORTE No.

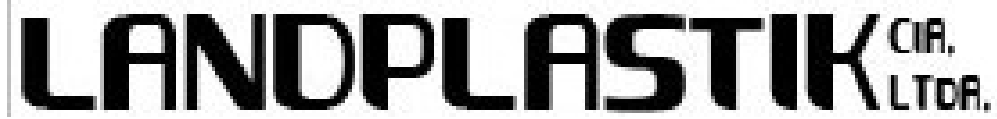
NOMBRE DE QUIEN REPORTA:

SERIE No. DEL EQUIPO DE HARDWARE:

Descripción de los daños o defectos:

-
-
-

Intencionalmente en blanco



PROCEDIMIENTO DE SOFTWARE

Versión 00

Fecha: 10-jun-2014

	PROCEDIMIENTO DE SOFTWARE	Código: Revisado: Aprobado:	A1.P4.S2. Responsable Gestión Tecnológica Gerente
---	----------------------------------	--	---

REVISIÓN Y APROBACIÓN

Código: A1.P4.S2.	PROCEDIMIENTO DE SOFTWARE	Versión: 00 Fecha: 10-JUN-2014
Actualizado por:	Secretaria	Firma: Nombre y Apellido Fecha:
Revisado por:	Responsable de Gestión Tecnológica	Firma: Nombre y Apellido Fecha:
Aprobado por:	Gerente	Firma: Nombre y Apellido Fecha:

	PROCEDIMIENTO DE SOFTWARE	Código: A1.P4.S2. Revisado: Responsable Gestión Tecnológica Aprobado: Gerente
---	----------------------------------	--

1. OBJETIVO

El objetivo del presente documento es establecer una metodología para la permanente disponibilidad y actualización de Software para garantizar el acceso a la información de los funcionarios de LANDPLASTIK CÍA. LTDA.

2. ALCANCE

El procedimiento de Software se inicia con la actividad de actualizar el inventario de Software y termina con la actividad de instalar, configurar y capacitar al Usuario del Software vigente.

3. RESPONSABLES

PROVEEDORES	USUARIOS	CLIENTES
Procesos de LANDPLASTIK CÍA. LTDA.	Responsable del proceso de Gestión Tecnológica	Procesos de LANDPLASTIK CÍA. LTDA.

4. DEFINICIONES

- **Software:** Instrucciones que el ordenador necesita para funcionar, no existen físicamente, o lo que es igual, no se pueden ver ni tocar. Sistemas Operativos-Aplicaciones.
- **Tecnología:** Conjunto de conocimientos y técnicas, que aplicados de forma lógica y ordenada, permiten al ser humano modificar su entorno material o virtual para satisfacer sus necesidades.
- **Informática:** Procesamiento automático de información mediante dispositivos electrónicos y sistemas computacionales.

Intencionalmente en blanco

Versión: 00 Fecha: 10-jun-2014	Página: 376 de 10	Revisión: 00 Fecha: 10-jun-2014
-----------------------------------	-------------------	------------------------------------

	PROCEDIMIENTO DE SOFTWARE	Código:	A1.P4.S2.
		Revisado:	Responsable Gestión Tecnológica
		Aprobado:	Gerente

5. INDICADORES DE GESTIÓN

Indicador	Clasificación del Resultado			Periodo de medición
	Malo	Regular	Bueno	
% de No conformidades a la actualización de Software cerradas: No. conformidades cerradas / No. conformidades detectadas x 100	IG<59%	60% ≤ IG ≤ 89%	IG >90%	mensual
% de No conformidades al mantenimiento correctivo de Software cerradas: No. conformidades cerradas / No. conformidades detectadas x 100	IG<59%	60% ≤ IG ≤ 89%	IG >90%	mensual

6. REFERENCIAS

- Norma ISO 9001:2008

7. REGISTROS

Identificación	Responsable	Archivo			Disposición
		Tiempo activo	Medio Soporte	Responsable	
Programa de Actualización de Software	Responsable de Gestión Tecnológica	1 año	impreso	Oficina de la Unidad de Gestión Tecnológica	Archivo General
Orden de trabajo de actualización de Software	Responsable de Gestión Tecnológica	1 año	impreso	Oficina de la Unidad de Gestión Tecnológica	Archivo General
Reporte de daños o defectos del Software	Responsable de Gestión Tecnológica	1 año	impreso	Oficina de la Unidad de Gestión Tecnológica	Archivo General

	PROCEDIMIENTO DE SOFTWARE	Código: Revisado: Aprobado:	A1.P4.S2. Responsable Gestión Tecnológica Gerente
---	----------------------------------	--	---

8. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

- a. Actualizar el inventario de Software;
- b. Verificar el estado del inventario de software.
- c. Si existen faltantes o equipos obsoletos continúa la siguiente actividad. Si no existen faltantes o equipos obsoletos pasa a la actividad e;
- d. Generar reporte de obsolescencia y faltantes;
- e. Determinar necesidad de nuevo Software;
- f. Tramitar el requerimiento a compras;
- g. Elaborar Programa de actualización de Software;
- h. Si no se aprueba se aprueba el programa de actualización regresa a la actividad g. Si se aprueba, continúa la siguiente actividad.
- i. Realizar la actualización de Software;
- j. Detectar la falla o contingencia;
- k. Registrar el reporte de daño o defecto;
- l. Aplicar procedimiento de mantenimiento correctivo;
- m. Realizar pruebas de funcionamiento de Software.
- n. Si no se aprueba el funcionamiento de Software regresa a la actividad m. Si se aprueban, pasa a la actividad o.
- o. Instalar, configurar y capacitar al usuario en el Software vigente;

9. CONTROLES DEL PROCEDIMIENTO

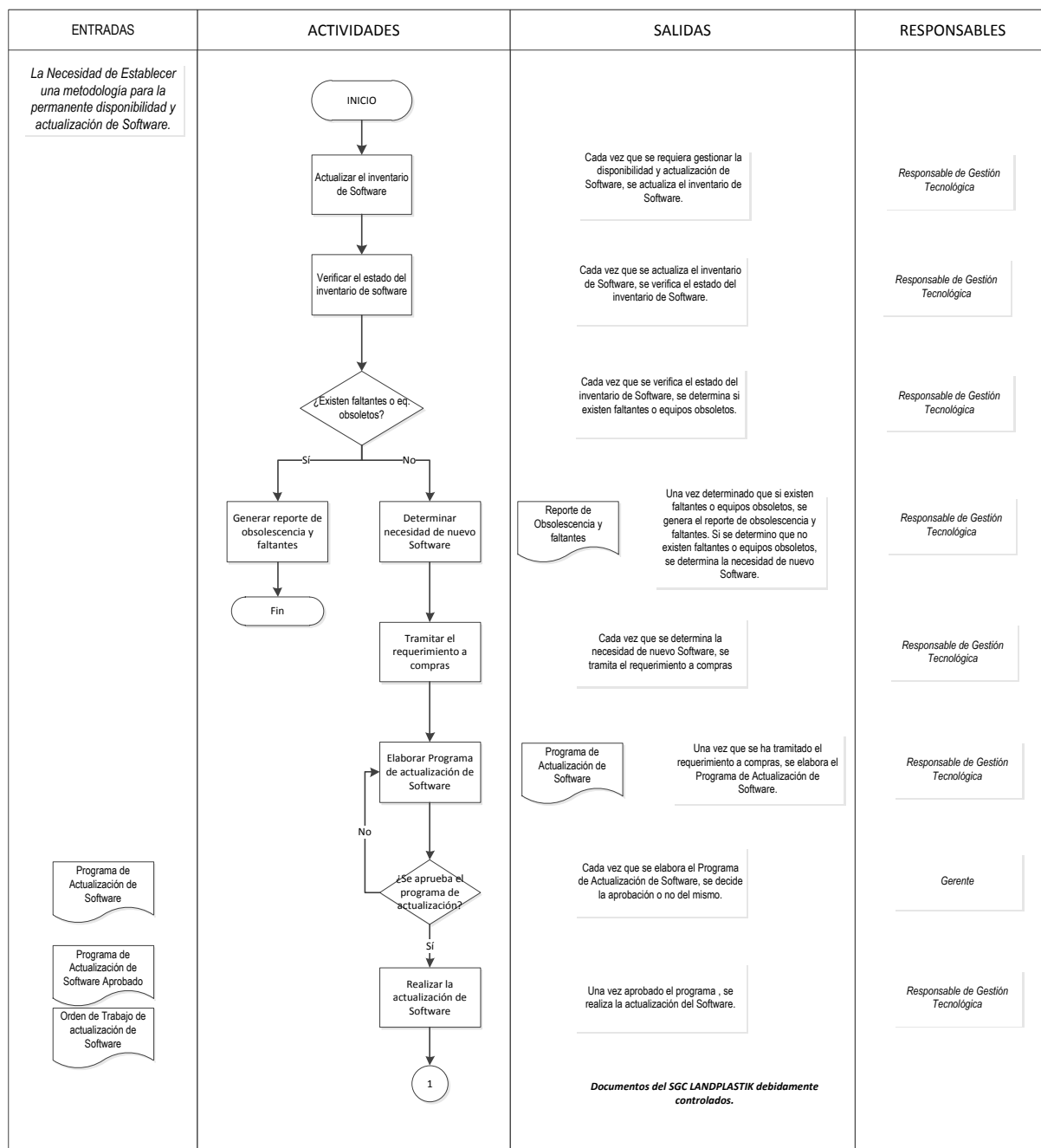
- a. Controlar el programa de mantenimiento preventivo de Software.
- b. Controlar las pruebas de funcionamiento de Software.

Intencionalmente en blanco

Versión: 00 Fecha: 10-jun-2014	Página: 378 de 10	Revisión: 00 Fecha: 10-jun-2014
---	--------------------------	--

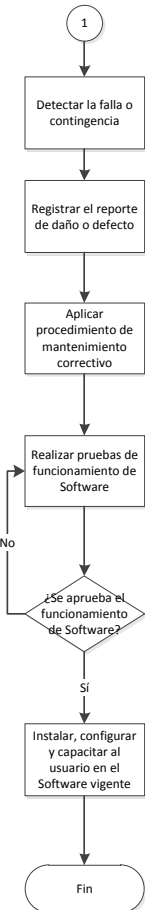
	PROCEDIMIENTO DE SOFTWARE	Código: A1.P4.S2. Revisado: Responsable Gestión Tecnológica Aprobado: Gerente
---	----------------------------------	--

10. DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCEDIMIENTO



Intencionalmente en blanco

	PROCEDIMIENTO DE SOFTWARE	Código: A1.P4.S2. Revisado: Responsable Gestión Tecnológica Aprobado: Gerente
---	----------------------------------	--

ENTRADAS	ACTIVIDADES	SALIDAS	RESPONSABLES
<p>La Necesidad de Establecer una metodología para la permanente disponibilidad y actualización de Software.</p> <p>Procedimiento de mantenimiento Correctivo</p>	 <pre> graph TD Start((1)) --> Detecta[Detectar la falla o contingencia] Detecta --> Registra[Registrar el reporte de daño o defecto] Registra --> Aplica[Aplicar procedimiento de mantenimiento correctivo] Aplica --> Realiza[Realizar pruebas de funcionamiento de Software] Realiza --> Decide{¿Se aprueba el funcionamiento de Software?} Decide -- No --> Realiza Decide -- Si --> Instala[Instalar, configurar y capacitar al usuario en el Software vigente] Instala --> Fin([Fin]) </pre>	<p>Cada vez que se realiza la actualización de Software, se detecta fallas o contingencias.</p> <p>Reporte de daños o defectos del Software</p> <p>Cada vez se detecta una falla o contingencia, se registran los mismos en el Reporte de Daños o Defectos del Software.</p> <p>Una vez que se registran los daños o defectos del Software, se procede a la aplicación del Procedimiento de mantenimiento Correctivo.</p> <p>Una vez aplicado el Procedimiento de mantenimiento Correctivo, se realizan pruebas de funcionamiento de Software.</p> <p>Una vez realizado las pruebas de funcionamiento de Software, se decide su aprobación de funcionamiento o no.</p> <p>Una vez aprobado el funcionamiento de Software, se procede a instalar, configurar y capacitar al usuario en el Software Vigente.</p> <p>Documentos del SGC LANDPLASTIK debidamente controlados.</p>	<p>Responsable de Gestión Tecnológica</p> <p>Responsable de Gestión Tecnológica</p> <p>Responsable de Gestión Tecnológica</p> <p>Responsable de Gestión Tecnológica</p> <p>Gerente</p> <p>Responsable de Gestión Tecnológica</p>

Intencionalmente en blanco

Versión: 00 Fecha: 10-jun-2014	Página: 380 de 10	Revisión: 00 Fecha: 10-jun-2014
-----------------------------------	-------------------	------------------------------------

	PROCEDIMIENTO DE SOFTWARE	Código: Revisado: Aprobado:	A1.P4.S2. Responsable Gestión Tecnológica Gerente
---	----------------------------------	--	---

11. ANEXOS

Anexo “A”

Programa de Actualización de Software

PROGRAMA DE ACTUALIZACIÓN DE SOFTWARE DE LAND PLASTIK

AÑO 2014

MENSAJE DE LA GERENCIA

1. Política de actualización de Software
2. Cronograma de actualización de antivirus
3. Cronograma de actualización de aplicativos
4. Cronograma de actualización de sistemas operativos

Intencionalmente en blanco

	PROCEDIMIENTO DE SOFTWARE	Código: Revisado: Aprobado:	A1.P4.S2. Responsable Gestión Tecnológica Gerente
---	----------------------------------	--	---

Anexo “B”

Orden de Trabajo de actualización de Software

FORMATO DE ORDEN DE TRABAJO DE ACTUALIZACIÓN DE SOFTWARE DE LAND PLASTIK

AÑO 2014

FECHA:

ORDEN DE TRABAJO No.

RESPONSABLE:

DESCRIPCIÓN DEL SOFTWARE:

TIEMPO APROXIMADO DEL TRABAJO:

Descripción de los trabajos a realizar:

-
-
-

Intencionalmente en blanco

Versión: 00 Fecha: 10-jun-2014	Página: 382 de 10	Revisión: 00 Fecha: 10-jun-2014
---	--------------------------	--

	PROCEDIMIENTO DE SOFTWARE	Código: Revisado: Aprobado:	A1.P4.S2. Responsable Gestión Tecnológica Gerente
---	----------------------------------	--	---

Anexo "C"

Reporte de daño o defecto de Software

FORMATO DE REPORTE DE DAÑO O DEFECTO DE SOFTWARE DE LAND PLASTIK AÑO 2014

FECHA:

REPORTE No.

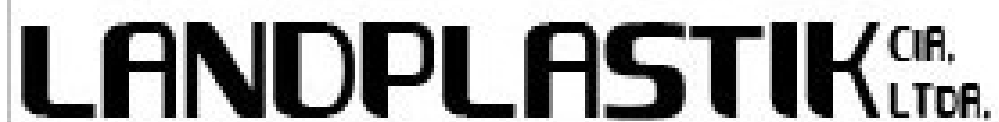
NOMBRE DE QUIEN REPORTA:

DESCRIPCIÓN DEL SOFTWARE:

Descripción de los daños o defectos:

-
-
-


Intencionalmente en blanco



PROCEDIMIENTO DE COMUNICACIONES INFORMÁTICAS


Versión 00

Fecha: 10-jun-2014

	PROCEDIMIENTO DE COMUNICACIONES INFORMÁTICAS	Código: Revisado: Aprobado:	A1.P4.S3. Responsable Gestión Tecnológica Gerente
---	---	--	---

REVISIÓN Y APROBACIÓN

Código: A1.P4.S3.	PROCEDIMIENTO DE COMUNICACIONES INFORMÁTICAS	Versión: 00 Fecha: 10-JUN-2014
Actualizado por:	Secretaria	Firma: Nombre y Apellido Fecha:
Revisado por:	Responsable de Gestión Tecnológica	Firma: Nombre y Apellido Fecha:
Aprobado por:	Gerente	Firma: Nombre y Apellido Fecha:

	PROCEDIMIENTO DE COMUNICACIONES INFORMÁTICAS	Código: Revisado: Aprobado:	A1.P4.S3. Responsable Gestión Tecnológica Gerente
---	---	--	---

1. OBJETIVO

El objetivo del presente documento es establecer una metodología para la permanente disponibilidad y actualización de las comunicaciones para garantizar el acceso a la información de los funcionarios de LANDPLASTIK CÍA. LTDA.

2. ALCANCE

El procedimiento de Comunicaciones se inicia con la actividad de actualizar el inventario de equipos de comunicaciones y termina con la actividad de instalar, configurar y capacitar al Usuario del equipo de comunicaciones.

3. RESPONSABLES


PROVEEDORES	USUARIOS	CLIENTES
Procesos de LANDPLASTIK CÍA. LTDA.	Responsable del proceso de Gestión Tecnológica	Procesos de LANDPLASTIK CÍA. LTDA.

4. DEFINICIONES

- **Tecnología:** Conjunto de conocimientos y técnicas, que aplicados de forma lógica y ordenada, permiten al ser humano modificar su entorno material o virtual para satisfacer sus necesidades.
- **Equipos de Comunicaciones:** Equipos tecnológicos los cuales transmiten información de un lugar a otro, en un tiempo determinado.
- **Mantenimiento Preventivo:** Actividad desarrollada en los recursos físicos de una empresa, con el fin de garantizar que la calidad de servicio que éstos proporcionan, continúe dentro de los límites establecidos.
- **Mantenimiento Correctivo:** Actividad desarrollada en los recursos físicos de una empresa, cuando una consecuencia de una falla han dejado de proporcionar la calidad de servicio esperada.

Intencionalmente en blanco

Versión: 00 Fecha: 10-jun-2014	Página: 386 de 10	Revisión: 00 Fecha: 10-jun-2014
---	--------------------------	--

	PROCEDIMIENTO DE COMUNICACIONES INFORMÁTICAS	Código:	A1.P4.S3.
		Revisado:	Responsable Gestión Tecnológica
		Aprobado:	Gerente

5. INDICADORES DE GESTIÓN


Indicador	Clasificación del Resultado			Periodo de medición
	Malo	Regular	Bueno	
% de No conformidades al mantenimiento preventivo de equipos de comunicaciones cerradas: No. conformidades cerradas / No. conformidades detectadas x 100	IG<59%	60% ≤ IG ≤ 89%	IG >90%	mensual
% de No conformidades al mantenimiento correctivo de equipos de comunicaciones cerradas: No. conformidades cerradas / No. conformidades detectadas x 100	IG<59%	60% ≤ IG ≤ 89%	IG >90%	mensual

6. REFERENCIAS

- Norma ISO 9001:2008

7. REGISTROS

Identificación	Responsable	Archivo			Disposición
		Tiempo activo	Medio Soporte	Responsable	
Programa de Mantenimiento Preventivo de Equipos de Comunicaciones	Responsable de Gestión Tecnológica	1 año	impreso	Oficina de la Unidad de Gestión Tecnológica	Archivo General
Orden de trabajo de mantenimiento de Equipos de Comunicaciones	Responsable de Gestión Tecnológica	1 año	impreso	Oficina de la Unidad de Gestión Tecnológica	Archivo General
Reporte de daños o defectos de Equipos de Comunicaciones	Responsable de Gestión Tecnológica	1 año	impreso	Oficina de la Unidad de Gestión Tecnológica	Archivo General

	<p align="center">PROCEDIMIENTO DE COMUNICACIONES</p> <p align="center">INFORMÁTICAS</p>	<p>Código:</p> <p>Revisado:</p> <p>Aprobado:</p>	<p>A1.P4.S3.</p> <p>Responsable Gestión Tecnológica</p> <p>Gerente</p>
---	--	---	---


8. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

- a. Actualizar el inventario de equipos de comunicaciones;
- b. Verificar el estado del inventario de los equipos de comunicaciones;
- c. Si existen faltantes o equipos obsoletos continúa la siguiente actividad. Si no existen faltantes o equipos obsoletos pasa a la actividad e;
- d. Generar reporte de obsolescencia y faltantes;
- e. Determinar necesidad de nuevos equipos de comunicaciones;
- f. Tramitar el requerimiento a compras;
- g. Recibir equipos y ponerlos en funcionamiento
- h. Aplicar procedimiento de mantenimiento preventivo
- i. Si existen fallas en el funcionamiento continúa la siguiente actividad. Si no existen fallas en el funcionamiento regresa a la actividad h;
- j. Registrar el reporte de daño o defecto;
- k. Aplicar procedimiento de mantenimiento correctivo;
- l. Realizar pruebas de funcionamiento de los equipos de comunicaciones;
- m. Si no se aprueban el funcionamiento de los equipos de comunicaciones regresa a la actividad m. Si se aprueban, pasa a la actividad o.
- n. Instalar, configurar y capacitar al usuario de los equipos de comunicaciones.

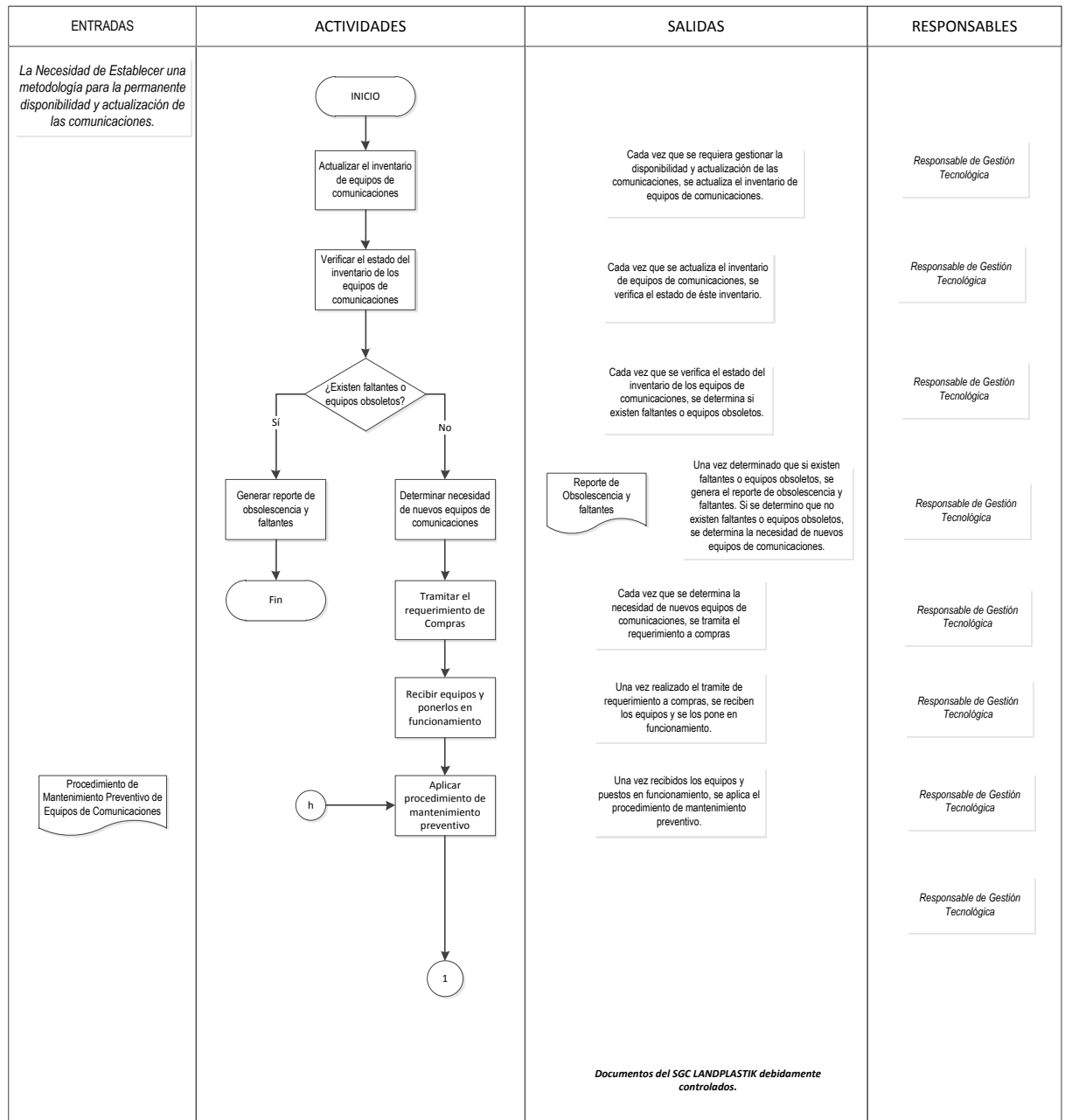
9. CONTROLES DEL PROCEDIMIENTO

- a. Controlar el programa de mantenimiento preventivo de equipos de comunicaciones.
- b. Controlar las pruebas de funcionamiento de los equipos de comunicaciones.


Intencionalmente en blanco

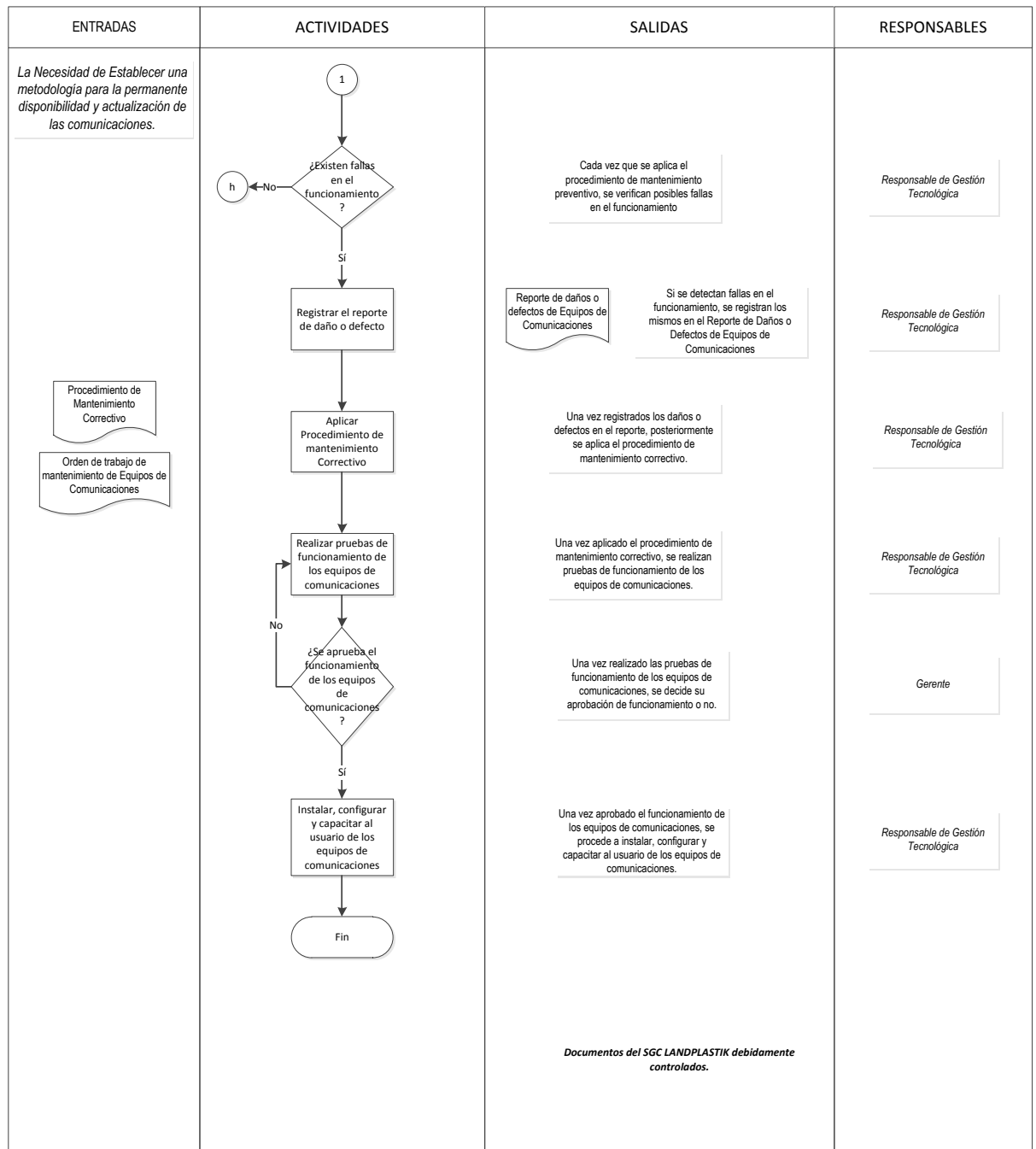
	PROCEDIMIENTO DE COMUNICACIONES INFORMÁTICAS	Código: Revisado: Aprobado:	A1.P4.S3. Responsable Gestión Tecnológica Gerente
---	---	--	--

10. DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCEDIMIENTO




Intencionalmente en blanco

	PROCEDIMIENTO DE COMUNICACIONES INFORMÁTICAS	Código: Revisado: Aprobado:	A1.P4.S3. Responsable Gestión Tecnológica Gerente
---	---	--	--



Intencionalmente en blanco

	PROCEDIMIENTO DE COMUNICACIONES INFORMÁTICAS	Código: Revisado: Aprobado:	A1.P4.S3. Responsable Gestión Tecnológica Gerente
---	---	--	---

11. ANEXOS

Anexo "A"

Programa de Mantenimiento Preventivo de Equipos de Comunicaciones

PROGRAMA DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO DE EQUIPOS DE COMUNICACIONES DE LAND PLASTIK


AÑO 2014

MENSAJE DE LA GERENCIA

1. Política de mantenimiento preventivo de equipos de comunicaciones
2. Cronograma de mantenimiento preventivo de equipos fijos de comunicaciones
3. Cronograma de mantenimiento preventivo de equipos portátiles de comunicaciones

Intencionalmente en blanco

Versión: 00 Fecha: 10-jun-2014	Página: 391 de 10	Revisión: 00 Fecha: 10-jun-2014
---	--------------------------	--

	PROCEDIMIENTO DE COMUNICACIONES INFORMÁTICAS	Código: Revisado: Aprobado:	A1.P4.S3. Responsable Gestión Tecnológica Gerente
---	---	--	---

Anexo “B”

Orden de Trabajo de mantenimiento de Equipos de Comunicaciones

FORMATO DE ORDEN DE TRABAJO DE MANTENIMIENTO DE EQUIPOS DE COMUNICACIONES DE LAND
PLASTIK

AÑO 2014

FECHA:

ORDEN DE TRABAJO No.

RESPONSABLE:


DESCRIPCIÓN DEL EQUIPO DE COMUNICACIONES:

TIEMPO APROXIMADO DEL TRABAJO:

Descripción de los trabajos a realizar:

-
-
-

Intencionalmente en blanco

	PROCEDIMIENTO DE COMUNICACIONES INFORMÁTICAS	Código: Revisado: Aprobado:	A1.P4.S3. Responsable Gestión Tecnológica Gerente
---	---	--	---

Anexo “C”

Reporte de daño o defecto de Equipos de Comunicaciones

FORMATO DE REPORTE DE DAÑO O DEFECTO DE HARDWARE DE LAND PLASTIK AÑO 2014

FECHA:

REPORTE No.

NOMBRE DE QUIEN REPORTA:

SERIE No. DEL EQUIPO DE COMUNICACIÓN:

Descripción de los daños o defectos:

-
-
-

Intencionalmente en blanco